

**PROPUESTA PARA LA VIABILIDAD ECONÓMICA DEL MONTAJE Y PUESTA
EN MARCHA DE LA EMPRESA TU SOLUCIÓN LTDA, DEDICADA A PRESTAR
LOS SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LOS HOGARES DE ESTRATO TRES,
CUATRO Y CINCO DEL MUNICIPIO DE BELLO – ANTIOQUIA**

GLORIA NANCY GÓMEZ GÓMEZ
NEIDA LEDY ZAPATA CORREA

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BELLO – ANTIOQUIA
2010**

**PROPUESTA PARA LA VIABILIDAD ECONÓMICA DEL MONTAJE Y PUESTA
EN MARCHA DE LA EMPRESA TU SOLUCIÓN LTDA, DEDICADA A PRESTAR
LOS SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LOS HOGARES DE ESTRATO TRES,
CUATRO Y CINCO DEL MUNICIPIO DE BELLO – ANTIOQUIA**

GLORIA NANCY GÓMEZ GÓMEZ
NEIDA LEDY ZAPATA CORREA

Monografía de grado presentada como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

Asesora Temática
Dra. OLGA VANESSA SANTA
Administradora de Empresas

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BELLO – ANTIOQUIA
2010**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bello, Febrero de 2010.

DEDICATORIA

A nuestros padres,
A nuestros cónyuges e
hijos.

AGRADECIMIENTOS

Los investigadores quieren manifestar su sentimiento de gratitud a las directivas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios por haber permitido darle aplicabilidad a los conocimientos adquiridos durante la formación académica, al igual que a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron para la formación y estructuración de este trabajo de investigación.

Igualmente, hacen mención especial a la doctora Olga Vanesa Santa, orientadora de este trabajo, quien gracias a su voluntad y entrega se dio viabilidad a este informe que hoy se presenta y que se espera sea extensivo a todas las personas que quieran considerarlo como un aporte para su enriquecimiento personal, profesional e institucional.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. OBJETIVOS	22
3.1 GENERAL	22
3.2 ESPECÍFICOS	22
4. DELIMITACIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	23
4.1 ESPACIAL	23
4.2 TEMPORAL	23
4.3 CONCEPTUAL	23
5. MARCO TEÓRICO	25
5.1 ASPECTO CONCEPTUAL	25
5.1.1 Servicio Doméstico	25
5.1.2 Trabajador del Servicio Doméstico	26
5.1.3 Conceptos Administrativos	27
5.2 ASPECTO TEÓRICO	30
5.2.1 Estudio Organizacional y Administrativo	30
5.2.2 Estudio de Mercado	31
5.2.3 Estudio Técnico	31
5.2.4 Estudio Financiero	32
5.2.5. Conceptualización Administrativa	32
5.2.5.1 Empresa	32
5.2.5.2 El Outsourcing	33
5.3 ASPECTO LEGAL	35
5.3.1 Decreto 824 de 1988	36
5.3.2 Derechos Constitucionales	41

5.3.3 Administración Jurídica del Servicio Doméstico	42
5.3.3.1 Modalidades de Contratación y Salario	42
5.3.3.2 Jornada Laboral	43
5.3.3.3 Recargo del Trabajo Extra o Suplementario	44
5.3.3.4 Vacaciones Remuneradas	45
5.3.3.5 Prestaciones Sociales A Cargo del Empleador	45
5.3.3.5.1 Cesantías	45
5.3.3.5.2 Intereses a las Cesantías	46
5.3.3.5.3 Calzado y Vestido de Labor	46
5.3.3.5.4 Prima de Servicios	46
5.3.3.5.5 Subsidio de Transporte	46
5.3.3.6 Prestaciones Sociales a Cargo de las Entidades de Seguridad Social	47
5.3.3.7 Indemnización al Trabajador Despedido Sin Justa Causa	48
5.3.3.8 Justas Causas para dar por Terminado el Contrato de Trabajo	50
5.3.3.8.1 Por Parte del Empleador	50
5.3.3.8.2 Por Parte del Trabajador	50
5.3.3.9 Prohibición de Descuentos	50
5.3.3.10 Otros de los Jóvenes Trabajadores Entre 14 y 17 Años Vinculados en el Servicio Doméstico	50
5.3.4 Concepción Jurídica Laboral de la Empresa “TU SOLUCIÓN Ltda.”	51
5.3.5 Parámetros Legales Comerciales	52
5.3.5.1 Sociedades Comerciales	53
5.3.5.2 Excepciones	55
6. METODOLOGÍA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	56
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
6.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	56
6.2.1 Método de Observación	56
6.2.2 Método Inductivo	57
6.2.3 Método Deductivo	57
6.2.4 Método de Análisis	58

6.2.5 Método de Síntesis	58
6.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	58
6.3.1 Primarias	58
6.3.2 Secundarias	59
7. POBLACIÓN Y MUESTRA	60
7.1 POBLACIÓN	60
7.2 MUESTRA	60
8. VARIABLES E INDICADORES	62
9. HIPÓTESIS	64
10. DIAGNÓSTICO	66
10.1 TABLA DE TABULACIÓN	66
10.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	69
10.2.1 Existencia de la Competencia en el Mercado	69
10.2.2 Mercado Potencial del Servicio	70
10.2.3 Periodicidad de Contratación de los Servicios	71
10.2.4 Tiempo de utilización de los Servicios	73
10.2.5 Publicidad de los Servicios	74
10.2.6 Calidad del Servicio	75
10.2.7 Jornada del Servicio	76
10.2.8 Ofrecimiento de la Nueva Empresa	78
10.2.9 Precio Hora del Servicio	79
11. ANÁLISIS DEL MERCADO	80
11.1 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	81
11.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	81
11.3 PROBLEMAS	81
11.4 NICHOS O SECTORES GEOGRÁFICOS APLICADOS	82
11.5 DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA	83
11.6 EL CLIENTE	83
11.7 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	84
11.8 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	84

11.9	PRECIO DE VENTA	86
11.10	PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	86
11.11	CAPACITACIÓN	88
12.	ESTUDIO TÉCNICO	91
12.1	PLANTA DE OPERACIONES	91
12.2	UBICACIÓN DE LA PLANTA	92
12.3	EQUIPOS DE CÓMPUTO, MUEBLES Y ENSERES	93
12.4	PAPELERÍA Y SUMINISTROS	93
12.5	DEPRECIACIÓN	93
12.6	DIRECTOS DE PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	94
12.7	REQUERIMIENTO DEL RECURSO HUMANO	94
12.7.1	Jornada Laboral	95
12.7.2	Períodos de Pago	96
12.7.3	Liquidación de Nómina	96
13.	ASPECTO LEGAL	99
13.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN	99
13.2	ESCRITURA PÚBLICA	100
13.3	MATRÍCULA EN LA CÁMARA DE COMERCIO Y OBTENCIÓN DEL REGISTRO MERCANTIL	101
13.4	LIBROS DE CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS	102
13.5	PRUEBA DE LA EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	102
13.6	OBTENCIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	103
13.7	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	103
13.8	INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	104
13.9	PATENTE DE SEGURIDAD	104
13.10	APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES	105
13.11	OBLIGACIONES PATRONALES	105
13.12	IMPUESTOS	106
14.	ASPECTO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL	107
14.1	CARTA ORGANIZACIONAL	107

14.2	MANUAL DE FUNCIONES	107
14.2.1	Gerente General.	107
14.2.1.1	Función Básica	107
14.2.1.2	Funciones Específicas	108
14.2.2	Contador – Asesor Contable	109
14.2.2.1	Función Básica	109
14.2.2.2	Funciones Específicas	109
14.2.3	Gerente de Servicio	109
14.2.3.1	Funciones Básicas	109
14.2.3.2	Funciones Específicas	109
14.2.4	Secretaria Auxiliar Contable	110
14.2.4.1	Función Básica	110
14.2.4.2	Funciones Específicas	110
14.2.5	Operarios	111
14.2.5.1	Función Básica	111
14.2.5.2	Funciones Específicas	111
14.2.6	Mensajero	111
14.2.6.1	Función Básica	111
14.2.6.2	Funciones Específicas	111
14.3	ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA	112
14.4	POLÍTICA EMPRESARIAL	112
14.5	MISIÓN	112
14.6	VISIÓN	113
14.7	VALORES	113
14.8	PRINCIPIOS	114
14.9	OBJETIVO GENERAL	114
14.10	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	114
15.	ASPECTO FINANCIERO	116
15.1	ESTUDIO ECONÓMICO	116
15.2	ANÁLISIS DE LA INVERSIÓN	116

15.3 CAJA Y BANCOS	118
15.4 INVENTARIOS	118
15.5 PRESUPUESTO DE VENTAS	118
15.6 RENTABILIDAD	118
15.7 ESTADOS DE COSTOS DEL SERVICIO	119
15.8 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	122
15.9 BALANCE GENERAL PROYECTADO	125
15.10 FLUJO DE FONDOS	128
15.11 VALOR PRESENTE NETO (VPN)	131
15.12 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)	131
15.13 RELACIÓN BENEFICIO-COSTO (B/C)	132
15.14 PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)	132
16. CONCLUSIONES	134
17. RECOMENDACIONES	136
BIBLIOGRAFÍA	137
ANEXOS	139

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Ficha Técnica Sondeo de Opinión	59
Cuadro 2. Variables e Indicadores	62
Cuadro 3. Sabana de Tabulación	66
Cuadro 4. Existencia de la Competencia en el Mercado	69
Cuadro 5. Mercado Potencial del Servicio	70
Cuadro 6. Periodicidad de Contratación de los Servicios	71
Cuadro 7. Tiempo de utilización de los Servicios	73
Cuadro 8. Publicidad de los Servicios	74
Cuadro 9. Calidad del Servicio	75
Cuadro 10. Jornada del Servicio	76
Cuadro 11. Ofrecimiento de la Nueva Empresa	78
Cuadro 12. Precio Hora del Servicio	79
Cuadro 13. Publicidad	88
Cuadro 14. Equipos de Cómputo, Muebles y Enseres	93
Cuadro 15. Depreciación	93
Cuadro 16. Costos de Administración y Ventas	94
Cuadro 17. Turnos de Trabajo Personal de operativo	95
Cuadro 18. Turnos de Trabajo Personal Administrativo	95
Cuadro 19. Liquidación de Nómina Operarios	97
Cuadro 20. Liquidación de Nómina de Administración y Ventas	98
Cuadro 21. Estudio Económico	116
Cuadro 22. Balance General Inicial	117
Cuadro 23. Aportes de los Socios	117
Cuadro 24. Estado de Costos del Servicio (2010)	120
Cuadro 25. Estado de Costos del Servicio (2011)	120
Cuadro 26. Estado de Costos del Servicio (2012)	121

Cuadro 27. Estado de Costos del Servicio (2013)	121
Cuadro 28. Estado de Costos del Servicio (2014)	122
Cuadro 29. Estado de Pérdidas y Ganancias Período 2010	123
Cuadro 30. Estado de Pérdidas y Ganancias Período 2011	123
Cuadro 31. Estado de Pérdidas y Ganancias Período 2012	124
Cuadro 32. Estado de Pérdidas y Ganancias Período 2013	124
Cuadro 33. Estado de Pérdidas y Ganancias Período 2014	125
Cuadro 34. Balance General Proyectado 2010	126
Cuadro 35. Balance General Proyectado 2011	126
Cuadro 36. Balance General Proyectado 2012	127
Cuadro 37. Balance General Proyectado 2013	127
Cuadro 38. Balance General Proyectado 2014	128
Cuadro 39. Flujo de Fondos	130
Cuadro 40. Valor Presente Neto	131
Cuadro 41. Punto de Equilibrio (PE)	133

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfica 1. Existencia de la Competencia en el Mercado	69
Gráfica 2. Mercado Potencial del Servicio	71
Gráfica 3. Periodicidad de Contratación de los Servicios	72
Gráfica 4. Tiempo de utilización de los Servicios	73
Gráfica 5. Publicidad de los Servicios	74
Gráfica 6. Calidad del Servicio	75
Gráfica 7. Jornada del Servicio	77
Gráfica 8. Ofrecimiento de la Nueva Empresa	78
Gráfica 9. Precio Hora del Servicio	79
Gráfica 10. Ubicación Geográfica	82
Gráfica 11. Proceso de Prestación del Servicio	85
Gráfica 12. Planta de Operaciones	92
Gráfica 13. Carta Organizacional	107

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Modelo de Encuesta	139
Anexo B. Estadística Poblacional	140
Anexo C. Minuta de Constitución de la Sociedad.	141

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más competitivo y global, que hace énfasis en la productividad y satisfacción del cliente, con esta investigación se pretendió reunir un cúmulo de conocimientos prácticos y teóricos para que se conviertan en herramientas efectivas en el desarrollo corporativo, constituyendo un esfuerzo en el orden académico e investigativo para definir los parámetros que permitan tomar la decisión de constituir una empresa dedicada a prestar los servicios domésticos.

Así entonces, la investigación debe ser considerada como la opción de generar empresa con relación a las carencias observadas en un sector específico, esto es, para el caso del presente proyecto.

La propuesta de estudio para determinar la viabilidad económica del montaje y puesta en marcha de una empresa dedicada a prestar los servicios domésticos en los hogares de estrato tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello - Antioquia, partió de una iniciativa emprendedora de las investigadoras, a razón de que, si bien es cierto que los hogares y las familias que lo integran asumen condiciones de complejidad en el quehacer del hogar y a más de ello las extensas responsabilidades laborales, también lo es el hecho de que no cuentan con los recursos humanos suficientes que permitan satisfacer sus necesidades en el aseo y mantenimiento de sus hogares.

Igualmente, se ha detectado que existe una necesidad latente en estos hogares, en el sentido de no contar con una asistencia externa que garantice el cumplimiento de la labor doméstica bajo criterios de oportunidad, puntualidad, honradez, calidad y eficiencia.

Precisamente, mediante la utilización de una encuesta, las investigadoras pudieron abordar la problemática a la luz de las necesidades que tienen los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del municipio de Bello, estableciendo la ausencia de cobertura en el mercado del servicio doméstico, lo que motivó, aun más, a estructurar la idea de la creación y puesta en marcha de un proyecto empresarial a fin de que cubra esta necesidad en el mercado del servicio doméstico.

El papel de investigadoras en este proyecto, se traduce en crear herramientas fundamentales para los diferentes sectores de la economía nacional, pretendiendo por este medio generar un proyecto serio, detallado, actual y aplicable a la realidad colombiana, específicamente al sector del servicio doméstico, enfocado a los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del municipio de Bello, de manera que permita aplicar la praxis profesional y académica como futuras administradoras de empresas y que, así mismo, sirva como fundamento teórico y práctico para la toma de decisiones en materia de creación de empresas, dado que las exigencias de un mundo de constantes cambios y globalización, obliga a los profesionales de hoy a estar en capacidad de obtener beneficios de la información y de esta manera ser cada día más competitivos frente al mercado en el cual se va a participar, teniendo unas bases firmes y amplias para enfrentar las condiciones del mercado.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La idea inicial de este proyecto se apoyó en la detección de una necesidad de los habitantes de los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del municipio de Bello, en el sentido de que no cuentan con una oferta empresarial en cuanto a los servicios del quehacer doméstico de aseo y mantenimiento de sus viviendas, con lo cual se reconocieron elementos que permitieran estructurar la información para la creación, montaje y direccionamiento estratégico de una empresa de servicios de que satisficiera las necesidades ya planteadas.

Surge entonces la iniciativa de las autoras del presente proyecto en estudiar la viabilidad económica para el montaje y puesta en marcha de una empresa dedica a prestar los servicios domésticos en los hogares del los estratos tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello, pues en la actualidad se nota la ausencia de este tipo de empresas en la localidad.

Pero igualmente, las investigadoras partieron del siguiente cuestionamiento: ¿Cómo hacer un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios encargada del mantenimiento doméstico de los hogares del municipio de Bello, de forma que satisfaga las necesidades del cliente, brindando un óptimo servicio y un alto grado de confianza?

Tratando de dar respuesta a tal interrogante, se apoyaron en una premisa fundamental en esta actividad, cual es contar con un mercado potencial que permita la proyección de los niveles de ventas de los servicios, haciéndose necesario partir de un diagnóstico de los nichos en los sectores adscritos a los estratos tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello, permitiendo proyectar la viabilidad financiera y de equilibrio económico en la creación y puesta en marcha

de la unidad de negocios propuesta en este proyecto de emprendimiento empresarial.

2. JUSTIFICACIÓN

Son muchas las empresas que se pretenden crear en épocas de transición o coyuntura económica, algunas fracasan antes de ser presentadas como ideas por falta de investigación o capacidad de liderazgo, otras nacen y se extinguen en cortos periodos de tiempo y dejan a los emprendedores con una mayor crisis; está comprobado así, que para garantizar el éxito de la naciente empresa, no es suficiente el buen ánimo o contar con los recursos para iniciar.

Entonces, se necesita un estudio de factibilidad, que permita a los administradores un campo de acción, que les aporte herramientas para aplicar los conocimientos teóricos y prácticos y, a su vez, les facilite reconocer los resultados del proyecto como ventajas que permitan el éxito de la nueva empresa TU SOLUCIÓN Ltda.

No obstante lo anterior, el mercado requiere que se pongan en marcha programas de creación de empresas innovadoras y competitivas que satisfagan los deseos del consumidor actual y busquen satisfacer permanentemente sus necesidades más apremiantes.

TU SOLUCIÓN Ltda., se crea con un mercado dirigido al sector del trabajo doméstico, debido a que existe un vacío en este aspecto, el cual es aprovechado por la prestación del servicio de mantenimiento informal, que no garantiza al cliente un respaldo con seriedad, eficiencia y efectividad; por lo tanto, la empresa establecerá como políticas de gestión de calidad la satisfacción permanente del cliente, con una alta eficiencia en la prestación del servicio, representado en el Justo a tiempo (just in time), el cual es un conjunto integrado de actividades, diseñado para lograr un alto grado de competencia y competitividad, utilizando talento humano capacitado en las labores domésticas y con gran sentido de pertenencia hacia sus clientes y a nivel organizacional.

En el caso de esta empresa, se integraría una cadena de valor conformada por los clientes potenciales del sector doméstico, permitiendo desarrollar un servicio especializado para los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del municipio de Bello.

El resultado del trabajo de investigación representa un apoyo fundamental a las familias y a la economía del país, ya que es primordial para los hogares contar en el mercado con un estudio completo e integral del servicio doméstico.

Por ello la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., busca concientizar a sus clientes creando una cultura de aseo y mantenimiento adecuado, estandarizado, calificado y profesional a sus hogares, garantizando una alta eficiencia y productividad, reflejada en la calidad de vida de sus integrantes.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Determinar la factibilidad económica para la creación y puesta en marcha de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., destinada a prestar los servicios domésticos en los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello.

3.2 ESPECÍFICOS

- Estudiar el sector de servicios domésticos del Municipio de Bello, conociendo su comportamiento económico y clientes.
- Identificar los clientes potenciales hacia los cuales va dirigido el servicio por la actividad principal de la empresa, estableciendo estrategias de venta proyección de ventas y márgenes de utilidad.
- Estructurar una unidad empresarial dedicada a prestar los servicios domésticos, delineando claramente la carta organizacional, en su estructura jurídica y la viabilidad financiera.

4. DELIMITACIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ESPACIAL

La presente investigación se realizó en Colombia, Departamento de Antioquia, Municipio de Bello, en los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco.

4.2 TEMPORAL

La presente investigación tuvo una duración aproximada de seis meses, contados a partir del mes de septiembre del año 2009, todo ello acorde con lo planteado en el cronograma de actividades propuesto por el Programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

4.3 CONCEPTUAL

Parte de la necesidad de recopilar la información sobre los estudios y trabajos realizados en el tema del servicio doméstico, encontrándose que no existe el material suficiente que permitiera a las investigadoras partir de una guía teórica que posibilitara ahondar en el tema, constituyéndose así en una limitante en el aspecto conceptual.

Sin embargo, se acudieron a algunas fuentes de profesionales expertos en el tema, quienes aportaron sus conocimientos y permitieron dar las directrices para así poder estructurar esta investigación.

Es precisamente la generación de centros de trabajo lo que debe identificar a los profesionales que recién egresan de las instituciones de educación superior, y porque no decirlo, sea esta la oportunidad de fomentar los conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas.

El presente escrito es una muestra de la fehaciente labor y fruto de un esfuerzo académico que quiere brindar las pautas mínimas para la creación de empresas y para el fortalecimiento institucional a quienes las autoras de esta propuesta manifiestan su sentimiento de gratitud, plasmando todos sus conocimientos en el área administrativa y financiera, así como también la posibilidad de generar una gran fuente de empleo, tanto directo como indirecto.

Se trata de una propuesta para crear la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., la cual tiene por objeto prestar los servicios domésticos a los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello, dado que a nivel local no hay influencia de estas empresas pero sí un alto nivel de subempleos dedicados a prestar esta labor. Por tal razón, la elaboración conceptual de este trabajo se limita al desarrollo teórico de los conceptos relacionados con el trabajo doméstico, tratando de presentar un estado del arte a nivel local, nacional e internacional.

5. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del marco teórico se tienen en cuenta tres aspectos fundamentales que buscan solucionar el problema planteado, dichas variables son: Aspecto Conceptual, Aspecto Teórico y, por último, el Aspecto Legal.

5.1 ASPECTO CONCEPTUAL

En esta sección se presentan los diferentes conceptos administrativos y técnicos que se manejarán dentro de la investigación de proyecto de empresa, los cuales enriquecerán los conocimientos en torno al sector, por medio de:

- Una serie de ideas o conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás.
- Una visión de conjunto de las ideas y las prácticas que conforman la manera en que se lleva a cabo el trabajo de un proyecto.
- Una serie de premisas, valores, y definiciones que todo el equipo adopta para un trabajo conjunto.

5.1.1 Servicio Doméstico. Servicio domestico es el desarrollo de actividades propias del hogar como son aseo, limpieza, preparación de alimentos, lavado y planchado de ropa, atención de niños y cualquier otra actividad relacionada con el hogar del empleador.

Solo las personas naturales pueden prestar este tipo de servicios y se entiende

que solo se puede prestar a personas naturales, puesto que el servicio esta directamente relacionado con el hogar, la casa de habitación, y solo las personas naturales pueden tener hogar y casa de habitación.

“Servicio doméstico” es una denominación utilizada en Colombia para aquellas personas que realizan labores de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, vigilancia interna y otras tareas del hogar a una o varias personas naturales, en forma directa y a cambio de una remuneración. No son considerados trabajadores domésticos aquellas personas que ejecutan estas actividades dentro de una empresa, club social o establecimiento comercial, colegios, conjuntos residenciales, fincas, iglesias y, en general, donde se realice una explotación económica.¹

5.1.2 Trabajador del Servicio Doméstico.

Es aquella persona natural que, a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, a una o varias personas naturales, para ejecutar tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás labores propias del hogar. Es una tarea que cumple de manera habitual, bajo subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo.

De acuerdo con las denominaciones que se tienen para este grupo de trabajadores, se llaman "internos" aquellos que residen en el sitio de trabajo. Los demás que laboran sólo unos días de la semana y reciben salario por cada jornada, pero no residen en el lugar de trabajo, se denominan "por días".

La legislación nacional establece que ningún menor de 14 años puede ser vinculado a una ocupación laboral. Los menores entre 14 y 17 años pueden trabajar, previa autorización del inspector de trabajo, o en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, del Defensor de Familia. Excepcionalmente los menores entre 12 y 13 años pueden laborar en actividades ligeras, en atención a circunstancias especiales calificadas por el Defensor de

¹ ARANGO, Luis Eduardo y POSADA, Carlos Esteban. Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia. Bogotá: Banco de la República. 2007.

Familia.

De acuerdo con lo anterior los niños y las niñas menores de 14 años no pueden trabajar en el servicio doméstico, ya sea en calidad de internos o en el trabajo denominado "por días".

No son considerados como trabajadores del servicio doméstico quienes ejecutan las labores mencionadas dentro de una empresa, club social o establecimiento comercial, colegio, conjunto residencial, finca, iglesia, comunidades religiosas, etc. Y, en general, donde hay explotación económica, aunque sean actividades sin ánimo de lucro.²

5.1.3 Conceptos Administrativos

Actividad comercial. Actividad a través de la cual las empresas colocan bienes o servicios en el mercado consumidor.

Capacidad competitiva. Todos los aspectos relacionados con el área comercial, tales como calidad del producto, exclusividad, portafolio de productos, participación en el mercado, canales de distribución, cubrimiento, investigación y desarrollo, precios, publicidad, lealtad a los clientes, calidad en el servicio al cliente.

Eficiencia. Logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

Empresa de servicios. Aquella que se dedica a vender un producto no tangible, como la prestación de un servicio o la venta de una capacidad profesional.

Estudio de oportunidades. Establece las posibilidades para nuevos productos o servicios, nuevos mercados y nuevas tecnologías y sus factibilidades.

² RÉGIMEN LABORAL COLOMBIANO. Legis editores. Bogotá: Legis, 2009.

Impuestos. Obligaciones de la empresa con el Estado por concepto de impuestos de renta, ventas y otros gravámenes a corto plazo.

Misión. Formulación explícita de los propósitos de la organización o de un área funcional, así como la identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de los objetivos de la organización. Expresa la razón de ser de su empresa, es la definición del negocio en todas sus dimensiones.

Muestra. Se define como un conjunto de medidas o el recuento de una parte de los elementos pertenecientes a la población.

Nit. Número de identificación tributaria, cédula empresarial por medio de la cual se identifica la clase de empresa y el sector al que pertenece.

Planeación. Selección de misiones, objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos; toma de decisiones, selección de un curso de acción entre varias opciones.

Planeación estratégica. Es la plantación realizada en el nivel institucional de una empresa proyectada a largo plazo y está orientada hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tarea y en consecuencia, está sujeta a la incertidumbre de los acontecimientos ambientales.

Población. Es un conjunto de medidas o el recuento de todos los elementos que presentan una característica común. El término población se usa para denotar el conjunto de elementos del cual se extrae la muestra.

Políticas. Declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de decisiones.

Procedimiento. Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas son guías de acción en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

Rut. Registro único tributario este formato lo utiliza la DIAN con el fin de expedir el número de identificación tributaria, NIT, clasificar el régimen al cual se pertenece y establecer si es o no agente retenedor de fuente.

Sociedad de responsabilidad limitada. Las sociedades de responsabilidad limitada se identifican con la denominación o razón social que determinen lo socios, seguida de la palabra “Limitada”, o su abreviatura “Ltda.”. En cuanto a la responsabilidad de los socios, cada socio responde hasta por el valor de su aporte, pero es posible pactar para todos o algunos de los socios una responsabilidad mayor, prestaciones accesorias o garantías suplementarias, expresando su naturaleza, cuantía, duración y modalidades.

El capital está dividido en cuotas o partes de igual valor, que debe ser pagado en su totalidad al momento de constituir la sociedad, así como al momento de solemnizar cualquier aumento del mismo. Este tipo de sociedad debe constituirse con dos o más socios y el número máximo es de 25 socios.

Talento humano. Se refiere a todas las fortalezas y debilidades relacionadas con el recurso humano e incluye: nivel académico, experiencia técnica, estabilidad, rotación, ausentismo, nivel de remuneración, capacitación, programas de desarrollo, motivación y pertenencia.

Visión. Es la declaración amplia y suficiente de donde quiere que su empresa este dentro de tres o cinco años, no debe expresarse en números, debe ser

comprometedora y motivante de tal manera que estimule y promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización.

5.2 ASPECTO TEÓRICO

Para llevar a cabo el estudio de investigación, es necesario aplicar ciertos criterios administrativos que permitan al individuo emplear los conocimientos técnicos en un futuro plan de creación de empresa. Para aplicar los conceptos mencionados se determinan ciertos parámetros que fundamentan la base de todo proyecto.

5.2.1 Estudio Organizacional y Administrativo. *“La estructura administrativa que debe emplear cada proyecto es el instrumento base para fundamentar el estudio actual de dicho proyecto. Dicha estructura permite determinar cuales son las necesidades de personal calificado para la gestión e igualmente estimar con mayor precisión los costos directos e indirectos que intervienen en el desarrollo del objeto social de la empresa”.*³

El estudio que busca ponerse en marcha pretende determinar la viabilidad del proyecto empresarial, interpretando cada proceso administrativo como un cimiento sólido que en conjunto permite dar un concepto final de viabilidad. Desde este punto de vista, el estudio de factibilidad para la creación de la empresa de servicios “TU SOLUCIÓN Ltda.”, presupone que el marco organizacional y administrativo basa sus conceptos en el proceso administrativo actual de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

³ SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Bogotá: Mc Graw Hill. 3ª ed, 1995, p. 27.

5.2.2 Estudio de Mercado. *“El ambiente competitivo en que se desenvolverá el proyecto, en caso de ser implementado, pretende entrar en un mercado de competencia perfecta, donde sobreviven compañías con un mejor posicionamiento que otras, pero todas con unas garantías de buena competencia”.*⁴

Este estudio de mercado permite determinar problemas y establecer las posibles soluciones, mediante un sondeo de opinión aplicado a un segmento de la población objetivo, dará a conocer gustos, preferencias, características de los posibles clientes, así como también la disposición que tienen las personas al contratar con empresas legalmente constituidas. Con este estudio se podrá estructurar un servicio integral que satisfaga las necesidades y requerimientos de los clientes.

5.2.3 Estudio Técnico. Permite realizar el diseño y adecuación de instalaciones físicas, para el montaje de oficinas y bodegas donde se almacenaran herramientas y materias primas (si es del caso); también se establecerá el diagrama de proceso de prestación del servicio desde el inicio hasta la entrega del trabajo terminado.

Técnicamente, existen diversos procesos productivos opcionales, que son básicamente los muy automatizados y los manuales. La elección de alguno de ellos dependerá en gran parte de la disponibilidad de capital. En esta misma parte están englobados otros estudios, como el análisis y la selección de los equipos necesarios, dada la tecnología seleccionada; en seguida, la distribución física de tales equipos en la planta, así como la propuesta de la distribución general, en la que se calculan cada una de las áreas que forman la empresa.⁵

⁴ Ibid., p. 30.

⁵ BACA URBINA, Gabriel, Evaluación de proyectos, p. 8.

5.2.4 Estudio Financiero.

El estudio financiero comienza con la determinación de los costos totales y de la inversión inicial requerida para la puesta en marcha de la empresa, donde se debe tener en cuenta; activos fijos y diferidos, también se debe determinar los costos operativos, el capital de trabajo así como también establecer un presupuesto de ingresos proyectado para lograr suplir los costos generados.

Los aspectos que sirven de base para la evaluación económica son la determinación de la tasa de rendimiento mínima aceptable y el cálculo de los flujos netos de efectivo. Ambos, tasa y flujos, se calculan con y sin financiamiento. Los flujos provienen del estado de resultados proyectados para el horizonte de tiempo seleccionado.⁶

5.2.5. Conceptualización Administrativa.

5.2.5.1 Empresa. Es importante considerar para este proyecto, el definir el concepto de empresa y sus objetivos, los cuales se pueden sintetizar de la siguiente forma: Las empresas son las unidades de producción y comercialización de bienes y servicios. En la empresa se reúnen y organizan los diversos factores económicos, con la perspectiva de alcanzar determinados objetivos y según Pérez Ferrer:

La empresa ha sido definida desde muy distintas perspectivas, pero hoy se puede afirmar que es una unidad económica, por cuanto el papel que le corresponde es crear o aumentar la utilidad de los bienes. En definitiva, se considera que es un conjunto ordenado de factores para la producción y/o comercialización, bajo la gestión y dirección del empresario.⁷

⁶ Ibid., p. 8-9.

⁷ FERRER PEREZ, La guía práctica de Desarrollo y Organización. Trillas, México 1986.

Habitualmente se emplean tres términos que se deben reconocer en una interpretación correcta acerca de “Empresa” y son los siguientes:

Económico: Empresa

Técnico: Explotación

Jurídico: Sociedad

Por otra parte, al hablar de la empresa se puede verificar desde tres perspectivas:

- Humana: Conjunto de hombres que laboran para la consecución de unos fines productivos.
- Organizativa - Técnica: Actúa según unos planteamientos tecnológicos determinados.
- Sociológica: Su acción tiene lugar en el marco de una comunidad concreta.

Esto significa, y hay que tenerlo presente, que la empresa puede ser estudiada, en primer lugar como un fenómeno económico; en segundo lugar como una comunidad humana y en tercer lugar como una organización.

5.2.5.2 El Outsourcing. Outsourcing podría definirse, según Dorban Chacón, como *“la acción de recurrir a una agencia externa para operar una función que no se realiza dentro de la compañía”*⁸. En otras palabras, es encargar a proveedores externos de aquellas actividades que no son la columna vertebral del negocio.

⁸ CHACÓN, Dorban "Outsourcing". Caracas, Marzo, 1999.

Hasta hace tiempo era considerado simplemente como un medio para reducir significativamente los costos. Sin embargo, en los últimos años ha demostrado ser una herramienta útil para el crecimiento de las empresas.

El Outsourcing, reduce la necesidad de tener que incluir fondos de capital de funciones, que no tienen que ver con la razón de ser de la compañía.

Manejar más fácilmente las funciones difíciles, o que están fuera de control. El Outsourcing es definitivamente una excelente herramienta, para tratar esta clase de problema.

□ **Razones estratégicas más importantes.** Enfocar mejor la empresa.

Permite a la compañía enfocarse en asuntos empresariales más ampliamente.

o Compartir riesgos.

o Destinar recursos para otros propósitos.

□ **Alcances del servicio de Outsourcing.** Por medio de este servicio se busca resolver problemas funcionales y/o financieros a través de un enfoque que combina infraestructura, tecnológica y física, recursos humanos y estructura financiera en un contrato definido a largo plazo.

□ **Logros que percibe la compañía contratante con el Outsourcing.** La compañía contratante logrará en términos generales, una "Funcionalidad mayor" a la que tenía internamente con "Costos Inferiores" en la mayoría de los casos, en virtud de la economía de escala que obtienen las compañías con su contratista.

□ **Qué beneficios tiene el Outsourcing.** La empresa se preocupa exclusivamente, por definir la funcionalidad de las diferentes áreas de su organización, dejando que la empresa propuesta por medio de un Outsourcing se

ocupe de decisiones de tipo tecnológico, Poseer lo mejor de la tecnología en esta área, sin enganchar y entrenar personal de la organización para manejarla.

Disponer de servicios de información de comercio internacional, en forma rápida considerando las presiones competitivas.

A través de soluciones de Outsourcing, se logra la contratación de servicios con idéntica funcionalidad y disminución de costos.

Aplicar el talento y los recursos de la organización, a las áreas claves.

Ayuda a enfrentar cambios en las condiciones de los negocios.

5.3 ASPECTO LEGAL

La empresa se constituye en un factor de valor agregado para la sociedad, pues trae consigo algunas ventajas como la de generar mayor credibilidad, se facilitará el acceso a líneas de crédito, comercialmente habrá mayores posibilidades nacional e internacionalmente, también se tendrá un alto grado de confiabilidad de los servicios prestados por TU SOLUCIÓN Ltda.

La parte legal de una empresa es un factor decisivo al momento de acceder a prebendas establecidas en la Ley Mipyme del 10 de julio del 2000, en donde se definen verdaderas políticas de ayuda a las empresas que buscan desarrollo empresarial en el país.

Inicialmente se soporta la creación de empresa en una de carácter micro, de conformidad con lo establecido en la Ley 590 de 2000, en donde se entiende como pequeña empresa la que cuenta con una planta de personal no superior a

los diez trabajadores y posee activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

5.3.1 Decreto 824 de 1988. Por el cual se definen conceptos básicos del trabajo doméstico en Colombia.

**MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
DECRETO NÚMERO 824
29 DE ABRIL DE 1988
Por el cual se desarrolla la Ley 11 de 1988**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,
en ejercicio de La facultad otorgada en el parágrafo del artículo 3o. de
la ley 11 de 1988,

DECRETA:

**CAPITULO I
DEFINICIONES**

Artículo 1o. Entiéndase por trabajador **SERVICIO DOMESTICO** la persona natural que a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo, a una o a varias personas naturales, en la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, vigilancia de niños y demás labores inherentes al hogar.

Para efectos del presente Reglamento se denominaran, "internos", los trabajadores que residan en el lugar o sitio del trabajo. Los demás, se denominaran "por días".

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

Artículo 3o. 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.

CAPITULO II CAMPO DE APLICACIÓN

Artículo 4o.- 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 5o.- No podrán afiliarse, como trabajadores del servicio doméstico, las siguientes personas naturales:

Quienes desempeñen tareas propias del servidor domestico 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.

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

El cónyuge o compañera (o) permanente del jefe de familia.

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

Quienes desempeñen funciones de chofer familiar y,

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.

CAPITULO III REGISTRO Y AFILIACIÓN

Artículo 6o.- 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 efecto suministre el Instituto.

Cuando se trate de un trabajador bien "interno" o bien "por días" al servicio de un sólo 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 7o.- 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 8o.- 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:

Certificación de constitución y gerencia o de reconocimiento de personería jurídica, expedido por funcionario competente,

Número de identificación tributaria (NIT).

Domicilio y dirección de la sede.

Nombre del representante legal y,

Los demás documentos y datos que el Instituto requiera para fines de los Seguros Sociales.

Artículo 9o.- Las entidades agrupadoras tendrán las siguientes obligaciones y responsabilidades con el Instituto:

Registrarse como entidad agrupadora.

Afiliar a los trabajadores domésticos que represente.

Presentar en el momento de la afiliación, una relación completa de los patronos del trabajador doméstico, de los salarios en dinero que devengue e informar sobre los demás datos insertos en los formatos que para el efecto provea el ISS.

Informar oportunamente las novedades de los patronos, tales como: cambio en los mismos, identidad y direcciones.

Informar igualmente y en forma oportuna las novedades de sus trabajadores agrupados, tales como: variaciones de salarios, direcciones, incapacidades, licencias no remuneradas.

Reportar oportunamente las novedades de la misma entidad agrupadora, tales como: cambios en la personería jurídica, sede, domicilio o representación legal.

Desafinar del ISS a los trabajadores agrupados cuando cese la relación laboral.

Pagar los aportes patrono-laboral, las multas e intereses que el ISS imponga tanto a la entidad como a sus agrupados, de conformidad con los Reglamentos.

Suministrar los demás documentos, datos e informes que el Instituto requiera para fines de los seguros sociales.

Artículo 10o - En los casos en que el trabajador se encuentre afiliado por intermedio de una entidad agrupadora. los accidentes de trabajo deberán ser reportados al ISS por los patronos o por la respectiva entidad agrupadora en los términos y en la forma establecida en los Reglamentos Generales.

Artículo 11o. En lo no previsto en el presente Reglamento, el registro patronal, la inscripción y afiliación, se registrarán por los Reglamentos Generales respectivos.

CAPITULO IV COTIZACIÓN Y APORTES

Artículo 12o. Los aportes que se causen bajo este régimen de excepción, serán cubiertos por el patrono y el trabajador.

Parágrafo. Anualmente el Gobierno transferirá aportes del presupuesto nacional al Instituto de Seguros Sociales que cubran el subsidio necesario para garantizar el derecho a la pensión de los trabajadores del servicio doméstico cuyas cotizaciones se liquiden por debajo del salario mínimo vigente.

Artículo 13o. El trabajador del servicio doméstico que devengue una remuneración inferior al salario mínimo legal, cotizara para el seguro social sobre la base de dicha remuneración, sin que en ningún caso el porcentaje de la cotización pueda aplicarse sobre una cuantía inferior al 50% del salario mínimo legal.

Será de cargo del Gobierno Nacional, la diferencia existente entre el valor resultante del calculo efectuado por el Instituto sobre la base del salario mínimo legal vigente y el valor de los aportes cubiertos por los patronos y trabajadores, conforme lo establecido en el artículo anterior.

Artículo 14o- El patrono obligado a afiliar directamente trabajadores del Servicio doméstico "internos" así como trabajadores del servicio domestico "por días" cuando sea el único patrono, será responsable ante el Instituto, del pago de los aportes patrono-laborales. Por lo tanto, al pagar el salario, descontará la parte de cotización que sea de cargo del trabajador y junto con la que le corresponda, la cancelará en las entidades recaudadoras que para el efecto señale el ISS.

Artículo 15o- Cuando se labore con varios patronos, el valor de los aportes patrono-laborales será el que corresponda a la categoría en que se encuentre el salario o la suma de los salarios reportados en la Tabla de Categorías y Aportes vigente en el Instituto.

Artículo 16o- Los patronos de un trabajador del servicio doméstico "por días", serán responsables ante el Instituto de la entrega oportuna a la entidad agrupadora, del valor de los aportes patrono-laborales que proporcionalmente les corresponda cubrir.

Estos aportes se calcularán en forma proporcional según el salario devengado con cada patrono frente al porcentaje de la cotización que por razón de la suma de tales salarios deben cancelar el trabajador y los respectivos patronos, conforme el presente Decreto y de acuerdo con los Reglamentos.

En ningún caso se puede tener como base para la determinación de este porcentaje, un salario total inferior al 50% del mínimo legal.

Artículo 17o- El Instituto no podrá recibir pagos parciales por concepto de aportes patrono-laborales correspondientes a un mismo ciclo.

Artículo 18o- Para el cumplimiento del artículo 12 del presente Reglamento, el Instituto de Seguros Sociales determinará la cuantía de los aportes patrono-laborales y la que debe subsidiar el Gobierno Nacional.

El Instituto hará conocer anualmente al Departamento Nacional de Planeación y al Ministerio de Hacienda, el valor del aporte a cargo del Gobierno Nacional.

Artículo 19o- En la etapa de programación presupuestal, el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Hacienda y el Instituto de Seguros Sociales, fijarán las previsiones necesarias para la inclusión de las partidas correspondientes en el proyecto de Presupuesto.

Artículo 20o- En la etapa de ejecución presupuesto, el Ministerio de Hacienda incluirá en los Acuerdos de Obligaciones y Gastos, las correspondientes partidas. La Tesorería General de la Nación hará efectivos los giros respectivos.

El Instituto presentará al Ministerio de Hacienda, en forma mensual, la solicitud correspondiente a la facturación de los aportes que se deben cotizar al seguro social y cuyo pago lo corresponda cubrir al Gobierno Nacional.

Artículo 21o- El Director General del ISS adoptará los mecanismos necesarios para el efectivo recaudo de los aportes señalados en el presente Reglamento.

CAPITULO V PRESTACIONES ECONÓMICAS Y DE SALUD

Artículo 22o- Los trabajadores amparados por el presente Reglamento quedaran cubiertos contra los riesgos de Enfermedad General y Maternidad (EGM), Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (ATEP) e Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).

Artículo 23o- Serán susceptibles del reajuste de que trata el artículo 5o. de la Ley 11 de 1988 que se reglamenta, las pensiones que se hubieren causado con semanas cotizadas exclusivamente bajo este régimen de excepción o las consolidadas bajo el mismo régimen, con exclusión de otro.

Las demás pensiones se reajustarán de acuerdo con lo establecido en la ley 4a, de 1976 y en las disposiciones que la modifiquen, adicionen o reformen.

Artículo 24o- Los subsidios por incapacidades y el auxilio funerario, se reconocerán con base en los aportes efectivamente cancelados por los patronos y trabajadores.

Artículo 25o- Sin perjuicio de lo establecido en este Reglamento, los servicios de salud y las demás prestaciones económicas se otorgarán en la misma forma y términos establecidos en el Reglamento General del Seguro de Enfermedad General y Maternidad.

CAPITULO VI DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 26o- Los aspectos no contemplados específicamente en este régimen de excepción, se regirán por los Reglamentos Generales de los Seguros Sociales Obligatorios.

Artículo 27o- Además de los casos señalados en los Reglamentos Generales de los Seguros Sociales, habrá lugar a la desafiliación

automática de los trabajadores amparados por el presente Reglamento, cuando se presente mora en el pago de los aportes patrono-laborales durante tres (3) meses consecutivos. Por lo tanto, no podrá contabilizarse para ningún efecto, dicho periodo de *mora*.

Artículo 28o- Autorízase al Director General del ISS para que efectúe el llamamiento a inscripción y establezca el sistema de registro y facturación y, en general, para que fije los términos relacionados con la aplicación de este régimen.

Artículo 29o- El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D. E. a los 29 abril de 1988

5.3.2 Derechos Constitucionales. Se encuentran consagrados en los derechos al trabajo, a la igualdad y a una vida digna.

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 17. Se prohíben la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en todas sus formas.

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

Artículo 26. Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social.

Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios. La estructura interna y el funcionamiento de estos deberán ser democráticos.

La ley podrá asignarles funciones públicas y establecer los debidos controles.⁹

5.3.3 Administración Jurídica del Servicio Doméstico.

5.3.3.1 Modalidades de Contratación y Salario. El trabajador del servicio doméstico puede ser vinculado por contrato verbal, y en este caso se considera celebrado a término indefinido, o mediante contrato escrito que puede ser a término fijo o indefinido. En todos los casos hay lugar al pago de salarios y prestaciones sociales.

En cuanto al salario, éste puede ser cancelado en dinero, o parte en dinero y parte en especie. Como las disposiciones legales sobre el salario legal también se aplican a los trabajadores domésticos, por esta razón la remuneración total no puede ser inferior al salario mínimo legal vigente. Cuando se pacte salario en especie (el que se da al trabajador en alimentación, vestuario y alojamiento) y el trabajador devengue el salario mínimo, el valor del salario en especie no puede ser superior al 30%.

Los trabajadores del servicio doméstico también tienen período de prueba, presumiéndose que son los primeros quince días de servicio, lapso en el que cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato sin previo aviso y sin que haya lugar a reconocimiento de indemnización, pero sí al pago de prestaciones sociales.

⁹ GÓMEZ SIERRA, Francisco. Constitución Política de Colombia, compilada y anotada. Medellín: Legis editores. 2008

Los menores de edad entre 14 y 17 años vinculados en el servicio doméstico tienen los mismos derechos que los mayores de edad en cuanto a salario, prestaciones sociales, seguridad social y demás garantías establecidas por la ley laboral.

Asimismo, teniendo en cuenta el derecho de los niños y niñas a una educación obligatoria hasta el noveno grado, el código del menor responsabiliza a los padres o a quienes tengan al menor bajo su cuidado a vincularlo a los establecimientos educativos públicos o privados. Por tanto aquellas personas que empleen jóvenes en el servicio doméstico, deben velar porque ellos accedan y culminen exitosamente el ciclo básico de educación.

5.3.3.2 Jornada Laboral. La Corte Constitucional en la sentencia C-372 de Julio 21 de 1998, expresó que una jornada laboral excesiva contradice los principios de la dignidad humana y las condiciones justas en que han de cumplirse las tareas domésticas, tornándose indispensable fijar un límite al período de trabajo que exceda de la jornada máxima ordinaria, y consideró que los trabajadores domésticos que residan en la casa del empleador no podrán tener una jornada superior a 10 horas diarias, y que en el evento en que se requiera el servicio más allá de este límite procede el reconocimiento de horas extras de trabajo suplementario.

En cuanto a los menores de edad la legislación nacional, reglamenta las jornadas de trabajo, así:

El menor entre 12 y 13 años solo puede trabajar en una jornada máxima de 4 horas diarias en trabajos ligeros.

Los mayores de 14 y menores de 16 años, solo pueden trabajar en una jornada máxima de 6 horas diarias.

Los jóvenes entre 16 y 17 años no pueden tener una jornada superior a 8 horas diarias.

El trabajo nocturno está prohibido para ellos.

El código no establece ninguna excepción en relación con los jóvenes que laboran en el servicio doméstico, por tanto le aplica esta reglamentación.

Por último, cuando por ocasión de la actividad escolar o la capacitación el joven trabajador requiera de un permiso, el empleador deberá otorgarlo como permiso no remunerado.

5.3.3.3 Recargo del Trabajo Extra o Suplementario. En el evento en que se requiera el servicio más allá del límite legal, procederá el reconocimiento y pago de horas extras en los términos de la legislación laboral,

DESCANSO REMUNERADO EN DOMINICALES Y FESTIVOS

Existe la obligación de dar descanso remunerado en domingos y festivos siempre y cuando se labore durante todos los días de la semana, o si habiendo justa causa o por culpa o disposición del empleador no labora alguno de ellos. Está permitido el trabajo en tales días, pero si se hace de manera habitual, hay que pagar doble remuneración y otorgar un descanso compensatorio remunerado, en cualquier día de la siguiente semana. Si es excepcional la prestación del servicio en dominical o festivo, el trabajador tiene derecho a elegir entre un descanso compensatorio remunerado o el pago del recargo del 100%.

5.3.3.4 Vacaciones Remuneradas. El empleador debe conceder a los trabajadores del servicio doméstico, por cada año de servicio, quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas. Si el contrato de trabajo termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas será en dinero y se pagarán por año cumplido de servicio y proporcionalmente por fracción de año, en los contratos a término indefinido y a término fijo superiores a un año. Respecto de los contratos a término fijo inferiores a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea.

Para liquidar las vacaciones debe tomarse como base el salario ordinario en dinero y en especie que esté devengando el trabajador en el momento en que comience a disfrutar de ellas. En esta liquidación no se incluyen los siguientes valores: el auxilio de transporte; el recargo por el trabajo en días de descanso obligatorio y el correspondiente al tiempo extra o suplementario.

Las vacaciones se conceden por disposición del empleador o a solicitud del trabajador, y por ser un descanso remunerado no constituye prestación social, ni se consideran factor salarial para la liquidación de prestaciones sociales e indemnizaciones.

5.3.3.5 Prestaciones Sociales A Cargo del Empleador. El trabajador del servicio doméstico tiene derecho a que el empleador le reconozca:

5.3.3.5.1 Cesantías. Equivale a un (1) mes de salario por cada año de servicio, y proporcionalmente por fracción de año. Cuando se recibe auxilio de transporte, su valor se tiene en cuenta para la liquidación de este auxilio.

5.3.3.5.2 Intereses a las Cesantías. A más tardar el 30 de enero de cada año, el empleador deberá pagar intereses del 12% anual (1% mensual) sobre los saldos que en 31 de diciembre de cada año, o en las fechas de retiro del trabajo o liquidación parcial de cesantías, tenga el trabajador a su favor por concepto de cesantía.

5.3.3.5.3 Calzado y Vestido de Labor. El empleador deberá suministrar cada cuatro meses al trabajador en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, en las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre.

Tiene derecho a esta prestación el trabajador que a la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador, siempre que devengue hasta dos veces el salario mínimo legal.

La dotación debe ser apropiada para la clase de labores que desempeñe el trabajador y de acuerdo con el medio ambiente en donde ejerce sus labores; se deberá dar siempre en especie, es decir, que no puede pagarse en dinero, siendo obligatoria su utilización por el trabajador, y en caso de que no lo hiciera, el empleador queda eximido de hacerle el suministro en el período siguiente.

5.3.3.5.4 Prima de Servicios. La legislación laboral no consagra esta prestación social a favor de los trabajadores del servicio doméstico. Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia C.51 de febrero 16 de 1995, expresó que esto obedece a que "el hogar, la familia no es una empresa y no genera utilidades..."

5.3.3.5.5 Subsidio de Transporte. Tienen derecho al pago del auxilio de transporte los trabajadores que no residan en el sitio de trabajo y cuya

remuneración mensual básica sea hasta dos veces el salario mínimo legal vigente, y habrá lugar a su pago en los municipios en donde se preste el servicio público de transporte.

5.3.3.6 Prestaciones Sociales a Cargo de las Entidades de Seguridad Social.

El empleador está obligado a afiliar a sus trabajadores a los sistemas generales de pensiones; de salud; y de riesgos profesionales.

El Sistema General de Pensiones, está dividido en dos regímenes:

* De prima media con prestación definida, administrado por el Instituto de Seguros Sociales, y

* De ahorro individual con solidaridad, administrado por los Fondos Privados de Pensiones.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud, administrado por las empresas promotoras de salud (E.P.S.).

El Sistema General de Riesgos Profesionales, a cargo de las administradoras de Riesgos Profesionales (A.R.P.).

El ingreso base de cotización para el Sistema General de Seguridad Social en Salud debe ser por lo menos de un salario mínimo legal vigente. El aporte será del 12.5% de dicho ingreso, correspondiéndole el 8.5 % al empleador y el 4% al trabajador.

El ingreso base de cotización para el Sistema General de Seguridad Social en Pensiones podrá ser, de conformidad con lo dispuesto en las Ley 100 de 1993 y

11 de 1988, sobre lo que devenga el trabajador en dinero. El aporte será el 11.625% Empleador y 3.875 % Trabajador de dicho ingreso.

En el Sistema General de Seguridad Social en Riesgo Profesionales la cotización está a cargo exclusivo del empleador.

El trabajador tiene el derecho de elegir la empresa promotora de salud (E.P.S.) y la administradora de pensiones a las cuales desea afiliarse. Respecto de la afiliación a riesgos profesionales, el empleador unilateralmente escoge la administradora de este sistema.

LICENCIA POR MATERNIDAD O ABORTO.

Toda trabajadora en la época del parto tiene derecho a doce (12) semanas de licencia remunerada con el salario que devengue en el momento de entrar a disfrutar del descanso, la cual está a cargo de la EPS a la que se encuentre afiliada. Si la trabajadora no está afiliada, la deberá reconocer y pagar directamente el empleador.

La trabajadora que en el curso del embarazo sufra un aborto o un parto prematuro no viable tiene derecho a una licencia de dos a cuatro semanas remuneradas, con el salario que devengaba en el momento de iniciarse el descanso, a cargo de la EPS a la que se encuentre afiliada. Si no está afiliada, esta licencia deberá reconocerla y pagarla directamente el empleador.

5.3.3.7 Indemnización al Trabajador Despedido Sin Justa Causa. Si el empleador, sin justa causa, termina el contrato de trabajo debe indemnizar al trabajador así:

Si se trata de un contrato a término fijo, deberá pagar el salario correspondiente al tiempo que falte para cumplir el plazo estipulado.

Si es un contrato a término indefinido, la indemnización se pagará así:

45 días de salario, cuando el trabajador tiene un tiempo de servicio no mayor de un año.

45 días de salario por el primer año y 15 días por cada año siguiente al primero y, proporcionalmente por fracción, si tuviese más de un año de servicio y menos de cinco.

45 días de salario por el primer año y 20 días por cada uno de los años subsiguientes al primero y proporcionalmente por fracción, si el trabajador tuviere 5 años o más de servicio continuo y menos de 10 años.

45 días de salario por el primer año y 40 días por cada uno de los años subsiguientes al primero y proporcionalmente por fracción, cuando el trabajador tuviere 10 o más años de servicio continuo.

Si el trabajador quiere dar por terminado el contrato de trabajo, debe comunicar al empleador dicha determinación, con una antelación no inferior a 30 días. En el evento en que omitiere tal requisito deberá pagar al empleador una indemnización equivalente a 30 días de su último salario, el cual será descontado de las prestaciones sociales y consignado en el Banco Agrario (Depósitos Judiciales) a órdenes del Juzgado Laboral (Reparto) del Circuito correspondiente.

5.3.3.8 Justas Causas para dar por Terminado el Contrato de Trabajo.

5.3.3.8.1 Por Parte del Empleador. Son justas causas para terminar el contrato de trabajo, aquellas contempladas en el artículo 7° del Decreto 2351 de 1965 Aparte A.

5.3.3.8.2 Por Parte del Trabajador. Son justas causas para terminar el contrato de trabajo, aquellas contempladas en el artículo 7° del Decreto 2351 de 1965 Aparte B.

5.3.3.9 Prohibición de Descuentos. El empleador no puede deducir, retener o compensar suma alguna del monto del salario y prestaciones del trabajador, sin autorización previa y escrita de éste para cada caso, o sin mandamiento judicial, con excepción de las cotizaciones para la seguridad social, las cuotas sindicales y los descuentos para las cooperativas y cajas de ahorro, autorizadas en forma legal.

5.3.3.10 Otros de los Jóvenes Trabajadores Entre 14 y 17 Años Vinculados en el Servicio Doméstico. El derecho a estar protegidos contra la discriminación. Los jóvenes que trabajan en el servicio doméstico tienen derecho a ser tratados en igualdad de condiciones con los miembros del grupo familiar en donde se emplean.

Por ejemplo recibir la misma comida que se brinda en el hogar o dormir en un espacio adecuado, entre otros.

El derecho a la protección y al cuidado para lograr un adecuado desarrollo físico, mental, social y moral. Los menores entre 14 y 17 años que trabajan en el servicio doméstico, deben realizar actividades acordes con su edad, que no les exijan esfuerzos físicos superiores a su capacidad. El empleador deberá ofrecer, igualmente, oportunidades para su adecuada formación, desarrollo y socialización. El derecho a crecer en el seno de una familia. Los jóvenes que desempeñan actividades en hogares de terceros tienen derecho a mantener contacto periódico con su familia. El empleador deberá propiciar y facilitar dichas relaciones.

El derecho a la protección contra toda forma de abandono, violencia, descuido, abuso sexual y explotación. Las relaciones de trabajo deben reconocer la individualidad del menor y no debe sometérselos a condiciones de maltrato. El empleador deberá ofrecer una habitación que garantice y respete la privacidad del menor de edad. Velará también porque las niñas o los niños no sean utilizados en prácticas de iniciación sexual o sean expuestos a abuso sexual.

El derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión. Se tendrá atención porque en el hogar donde ellos laboran se ofrezcan espacios en los que puedan expresar sus opiniones, compartir sus ideas y expresar sus desacuerdos para que a través del diálogo se logren convenios mutuos.

El derecho al descanso, al esparcimiento, al juego, al deporte y a la cultura. Los jóvenes que trabajan en calidad de "internos" podrán disponer de su tiempo libre en actividades de esparcimiento o para su descanso. Estos espacios deberán ser respetados por los miembros que integran el hogar donde ellos laboran.

5.3.4 Concepción Jurídica Laboral de la Empresa “TU SOLUCIÓN Ltda.”. Queda perfectamente entendido que por la concepción que se tomará en la creación de la empresa, no se aplicarán ninguno de los argumentos teóricos

planteados en el numeral anterior, en lo que se refiere a la categoría de los Trabajadores domésticos, pues los mismos no serán considerados como tales.

Por tanto, sobra advertir que se regirán por lo establecido en el Régimen Laboral Colombiano como empleados privados, vinculados a través de contrato de trabajo a término indefinido y todo lo relacionado con la Seguridad Social Integral.

5.3.5 Parámetros Legales Comerciales. Construir cualquier tipo de sociedad conlleva un proceso legal en el que se deben tener claros los pasos que hay que seguir, dado que la omisión de alguno de ellos puede hacer que el equipo de trabajo y la empresa se encuentren con problemas legales una vez la compañía esté en operación. Antes de ponerla en marcha se debe establecer su viabilidad, y realizar algún tipo de investigación o algún desarrollo técnico previo, que incluya pruebas piloto y de producto; además, se debe tener en cuenta los ajustes correspondientes de acuerdo al tipo de sociedad que se decida conformar.

Para todos los efectos, de acuerdo con la Ley 905 del 2004, la cual modifica la Ley 590 del 2000, se entiende por microempresa, incluida la famiempresa, pequeñas y medianas empresas, todas las unidades de explotación económica realizada por personas natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuaria, industriales, comerciales o de servicios rural o urbana que deben responder a dos de los parámetros que establece la ley.¹⁰

Para el efecto de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., la misma cumple con los requisitos de una microempresa, es decir:

- Planta de personal no superior a diez trabajadores y,
- Activos totales, excluido la vivienda, por valor inferior a 500 SMLV.

¹⁰ MADRIÑAN DE LA TORRE, Ramón E. principios de Derecho Comercial. 4 ed. Bogotá: Temis, 1990. p. 137-188.

5.3.5.1 Sociedades Comerciales. *“La sociedad es el contrato que celebran dos o más personas obligándose a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre si las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social. La sociedad, una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta de los socios individualmente considerados”¹¹.*

La sociedad es de naturaleza comercial cuando contemplan dentro de su objetivo social la ejecución de una o más actividades mercantiles. Y son civiles cuando realizan las actividades relacionadas en el artículo 23 del Código de Comercio, es decir, no realizan ningún acto de comercio.

Debe contener como mínimo los siguientes requisitos establecidos en el artículo 110 del Código de Comercio:

- Comparencia y firma de los socios o sus apoderados.
- Nombre, domicilio e identificación de los socios.
- El nombre de la sociedad.
- El domicilio social.
- El objeto social, enunciando en la forma clara las actividades principales, so pena de ineficacia.
- El capital social, el número de cuotas en que se divide, el valor de cada cuota y los aportes que corresponden a cada socio. En las sociedades por acciones, el capital autorizado, suscrito y pagado, el número de acciones y el valor de cada acción. Debe resaltarse que no se requiere un valor mínimo ni una máximo de capital.
- La duración precisa de la sociedad.

¹¹ LEGIS. Código de comercio. Bogotá: LEGIS EDITORES. Ley 222 de 1995, “por medio de la cual se expide el código de comercio y demás normas reglamentarias. 2008. Art. 98.

- Los nombramientos de representantes legales y órganos de administración y fiscalización.
- La constancia de aceptación de los cargos y sus identificaciones, salvo que las personas designadas firmen la escritura pública.
- Cláusula compromisoria: ésta puede redactarse de la siguiente manera: *Toda controversia o diferencia relativa a este contrato y a su ejecución, liquidación o interpretación, se resolverá por un tribunal de arbitramento que se sujetará al reglamento del Centro de arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de la localidad de ...*, de acuerdo con las siguientes reglas:
 - a. El tribunal está integrado por (número impar de árbitros)....., designados por la Cámara de Comercio de ...
 - b. El tribunal decidirá en derecho (o en equidad).

La sociedad debe presentar la solicitud de matrícula en la cámara de comercio con jurisdicción en el lugar donde va tener su domicilio principal. Para el efecto deben presentarse la escritura pública de constitución, los formularios relacionados en el capítulo II, literal B, y las cartas de aceptación de los nombramientos que se efectúen, ya sea de representantes legales, junta directiva y revisores fiscales, si no firmando la escritura pública de constitución.

Cabe anotar que se debe presentar la segunda copia de la escritura pública que entrega la notaria o en su efecto cualquier copia autentica, siempre y cuando no sea la primera copia, ya que ésta la conservará la sociedad.

Una vez se presenten los documentos, se cobrarán los derechos de inscripción, de matrícula mercantil y el impuesto de registro. Los derechos de inscripción y de matrícula son unas tarifas establecidas por el gobierno anualmente y son una tarifa fija; la matrícula mercantil se calcula de acuerdo con el capital, y el impuesto de registro es el 0.7% del capital. En caso de que en la constitución de la sociedad se aporten bienes inmuebles, primero deberá registrarse la escritura en la Oficina de

Registro de Instrumentos Públicos, después con la copia del recibo de pago, y con todas las formalidades anterior mente descritas, se registra en la Cámara de comercio y se pagan solamente los derechos de inscripción y la matricula, por cuanto en la oficina de registro de instrumentos públicos se paga el impuesto de registro.

Estos son los pasos para construir la empresa. Los de formalización de la empresa ante las otras entidades, según el caso, pero, el empresario debe renovar la matricula mercantil anualmente, durante los tres (3) primeros meses de cada año.

5.3.5.2 Excepciones. Según la normatividad expedida en el 2006, las nuevas sociedades podrán constituirse por documentos privados cuando se cumpla al menos una de las condiciones señaladas por la Ley 1014 de 2006 (artículo 22): “(1) que la sociedad no tengan activos superiores a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes o (2) que tengan una planta de personal que no supere los diez (10) trabajadores”.

Para la constitución de la sociedad por documento privado pueda escribirse en el registro mercantil, deberá expresarse en el formulario de matricula mercantil que la sociedad tiene activos iguales o inferiores a los 500 SMMLV (salario mínimo mensual legal vigente) o en documentos separado en donde el representante legal declare que la sociedad no tiene más de diez (10) trabajadores.

6. METODOLOGÍA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se empleó para la realización de el presente estudio es descriptivo, en tanto que el objeto se centra en determinar la viabilidad para el diseño y el montaje de una empresa dedicada a prestar los servicios domésticos a los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del municipio de Bello, partiendo del conocimiento y experiencia a título personal de las investigadoras y del medio en que se desarrolla el sector de esta pequeña economía; es descriptivo por cuanto se estructuran las diferentes variables de tipo financiero, de mercadeo, técnico, de organización administrativa y de competitividad del sector en el Municipio de Bello.

6.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

“El método científico se puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión de conocimientos tanto en lo teórico como en lo experimental”¹² . En esta investigación se ha incorporado como un elemento apropiado para abstraer todos los elementos esenciales aportados por clientes potenciales encuestados, para organizarlos de forma sistemática de acuerdo a sus necesidades.

6.2.1 Método de Observación. El estudio se realizó a través del método de observación, como apoyo fundamental para evidenciar los hechos que se

¹² MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación: tercera edición, Bogotá. Mc Graw Hill. 2004, p. 142.

presentan en los clientes de manera espontánea, al ser entrevistados acerca de las necesidades de servicios que requiere en su hogar.

Se desarrolló de manera sistemática, por medio de visitas en las horas diferentes, utilizando el formato de encuesta diseñado para estandarizar las observaciones realizadas y facilitar el análisis de la información recolectada por este sistema.

6.2.2 Método Inductivo. En la investigación se pretende llegar a conclusiones y premisas que sean identificadas en la observación, con el propósito de determinar la viabilidad del problema objeto de estudio y, así mismo, establecer cuáles son los medios e instrumentos que deben ser utilizados para desarrollar un plan de implementación del proyecto.

A partir de este método se pretende llegar a conclusiones cercanas a la realidad sobre las situaciones observadas y acordes con el planteamiento del problema de la presente investigación.

6.2.3 Método Deductivo. A partir de situaciones generales que se lleguen a identificar en el sector del servicio doméstico del Municipio de Bello, se pretende identificar las explicaciones particulares contenidas en la situación observada con el propósito de analizar los hechos o situaciones que deben ser evaluadas y analizadas, específicamente en lo correspondiente a las necesidades de los servicios domésticos y que puedan presentarse como oportunidades de negocio.

A partir de estas situaciones particulares determinar la viabilidad para la creación de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., en el Municipio de Bello – Antioquia.

6.2.4 Método de Análisis. El método de análisis en la investigación identificará cada una de las características reales que presenta el sector del trabajo doméstico en el Municipio de Bello, específicamente en los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco, con lo cual se establece una relación de las causas y efectos acerca de la calidad del servicio ofrecido en la actualidad.

6.2.5 Método de Síntesis. Explicación clara sobre los aspectos que se tomarán como referencia para la creación de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., relacionando los elementos componentes del problema y crear las explicaciones necesarias para partir del estudio de investigación.

6.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

“Las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información.”¹³

6.3.1 Primarias. Como fuentes primarias se tuvieron las suministradas por los diferentes hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello, a las cuales se les aplicó un modelo de encuesta estructurada para los fines propuestos en la presente investigación. **(Véase Anexo A. Modelo de Encuesta).**

Así mismo, se presenta la respectiva ficha técnica. **(Véase el Cuadro 1).**

¹³ Ibid., p. 152.

Cuadro 1. Ficha Técnica Sondeo de Opinión

FICHA TÉCNICA
<p>Estudio de factibilidad para la creación de la empresa Tu Solución Ltda. Población objeto muestra de 100 hogares de los estratos 3, 4 y 5 del Municipio de Bello – Antioquia</p> <p>Encuesta aplicada a personas mayores de 18 años, jefes de hogar de nivel socio económico estrato tres, cuatro y cinco.</p> <p>El formulario fue aplicado de manera directa y diligenciado por cada uno de los encuestados quienes respondieron en privacidad con tiempo suficiente y lo hicieron de manera voluntaria en el mes de diciembre de 2009, tabulación, procesamiento de datos y análisis enero de 2010</p>

6.3.2 Secundarias. Se tuvieron como secundarios los contenidos temáticos de algunos textos que tratan la problemática acá planteada, los cuales se relacionaron en la bibliografía.

7. POBLACIÓN Y MUESTRA

7.1 POBLACIÓN

La población objeto de estudio estuvo conformada por los hogares situados el Municipio de Bello., la cual se estima en 82.686 viviendas con un número de habitantes de 383.144. Ahora bien, para efectos de la presente investigación, se tomaron las viviendas que efectivamente pertenecen a los estratos tres, cuatro y cinco, esto es, 39.683, de las cuales se limitó a estudiar el 47%, es decir, 15.456 viviendas. **(Véase Anexo B. Estadística Poblacional).**

7.2 MUESTRA

Conforme se señala en el numeral anterior, se procedió a realizar el cálculo de la muestra mediante la fórmula no probabilística, a cuyo resultado se le dio aplicación de la técnica de recolección de la información

Para calcular el tamaño de la muestra para la población finita, se utilizó la siguiente fórmula, con base en la estadística no probabilística:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población: 15.456 hogares de los estratos 3,4,y 5.

P = Varianza positiva: 50%.

Q = Varianza negativa: 50%.

E = Margen de error utilizado: 6%.

Z = Margen de confiabilidad: 1.96, según tabla de conversión estadística.

Se tiene entonces:

$$n = \frac{0.50 \times 0.50}{(0.05^2 / 1.96^2) + ((0.50 \times 0.50) / 15.456)}$$

$$n = \frac{0.25}{(0.0025 / 3.8416) + (0.25 / 15.456)}$$

$$n = \frac{0.25}{0.00065077 + 1.617494}$$

$$n = \frac{0.25}{1.61814477}$$

n = 1617 encuestas.

Para efectos prácticos, el equipo de trabajo investigativo sugiere se tome una muestra representativa de **100 encuestas**, dado el margen de limitación del tiempo.

Lo anterior se sustenta, como lo afirma Stevenson:

Las muestras relativamente grandes tienden a distorsionar las probabilidades de los elementos restantes cuando se muestrea sin reposición. ... El muestreo sin reposición suele ser necesario o deseable, cuando el tamaño de la muestra es relativamente grande en comparación con el tamaño de la población y el cálculo de probabilidades se funda en la distribución hipergeométrica, pues en la práctica es mejor hacer un muestreo o tomar parte de éste.¹⁴

¹⁴ STEVENSON, William J. Estadística para Administración y Economía: conceptos y aplicaciones. México: OXFORD. 2004, p. 189.

8. VARIABLES E INDICADORES

Cuadro 2. Variables e Indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	ÍTEMES
ESTUDIO DEL MERCADO DEL SECTOR DEL SERVICIO DOMÉSTICO	Proporciona el fundamento teórico – práctico de estudio de factibilidad para la estructuración del mercado del servicio doméstico e identifica la proyección de ventas de los clientes potenciales a los cuales va dirigido el servicio.	Factores de tipo socio – económicos que inciden en la planeación estratégica de administración y ventas.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad. • Especialidad. • Canal de servicios. • Políticas de calidad. • Puntualidad. • Nivel de consumo. • Periodicidad.
ESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA “TU SOLUCIÓN Ltda.”	Describe el diseño organizacional, identificando las diferentes unidades administrativas, de servicio al cliente, de mercadeo, financiera y el marco legal de constitución de la empresa.	Diseño y montaje de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución. • Carta organizacional. • Actividades, procesos y procedimientos. • Unidad administrativa. • Unidad de Servicios. • Unidad financiera. • Unidad de Mercadeo y Ventas.
ESTUDIO TÉCNICO	Indica las herramientas necesarias para poder ofrecer un servicio de calidad que satisfaga en alto grado las	Condiciones necesarias para el cabal funcionamiento de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la organización. • Instalaciones. • Capacidad instalada. • Tecnología. • Políticas de

	necesidades de los hogares y, en general, el cubrimiento de todos los clientes potenciales.		calidad y cumplimiento. <ul style="list-style-type: none"> • Materia prima. • Recurso humano. • Proceso productivo.
ESTUDIO FINANCIERO Y DE COSTOS	Indica la viabilidad financiera para el diseño y montaje de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., conforme a las variables de tipo socio – económico del sector y a la planeación estratégica planteada.	Márgenes de rentabilidad y de proyectos inversión.	<ul style="list-style-type: none"> • Flujos de fondos. • Rentabilidad esperada. • Margen de sostenibilidad. • Estados financieros proyectados. • Margen de contribución real.

9. HIPÓTESIS

De acuerdo al número de variables definidas, se tienen las siguientes hipótesis:

Hipótesis = No. Variables (No, variables – 1) / 2.

Hipótesis = $4 (4 - 1) / 2$

Hipótesis = $(4 \times 3) / 2$

Hipótesis = $12 / 2 = 6$.

$$H_1 = V_1 + V_2$$

El diagnóstico del mercado del sector del servicio doméstico tiene incidencia en la estructuración administrativa de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda..

$$H_2 = V_1 + V_3$$

El diagnóstico del mercado del sector del servicio doméstico tiene incidencia para el diseño y montaje de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda.

$$H_3 = V_1 + V_4$$

El diagnóstico del mercado del sector del servicio doméstico tiene incidencia en los márgenes de rentabilidad y proyectos de inversión.

$$H_4 = V_2 + V_3$$

Los factores de tipo socio – económicos y en la planeación estratégica de administración y ventas repercuten en el diseño y montaje de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda.

$$H_5 = V_2 + V_4$$

Los factores de tipo socio – económicos y en la planeación estratégica de administración y ventas repercuten en los márgenes de rentabilidad y proyectos de inversión.

$$H_6 = V_3 + V_4$$

El diseño y montaje de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., está determinado por los márgenes de rentabilidad y proyectos de inversión.

10. DIAGNÓSTICO

Con el fin de proporcionar una base teórica tendiente al análisis del mercado y a la proyección financiera de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., se realiza la sistematización de la información obtenida en las encuestas realizadas a los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello.

10.1 SABANA DE TABULACIÓN

En este aspecto se consignan las respuestas obtenidas de las personas encuestadas, de donde se desprende el análisis de cada uno de los indicadores referidos a las variables y en busca de darle viabilidad a las hipótesis planteadas.

Cuadro 3. Sabana de Tabulación.

SABANA DE TABULACIÓN										
ÍTEMS	INDICADORES									OBSERVACIONES
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
O1	A	A	C	A	A	A	A	C	C	
O2	B	A	C	B	D	A	B	A	B	
O3	B	A	C	C	A	A	B	A	C	
O4	B	B	B	D	A	B	B	A	C	
O5	B	A	A	C	A	A	B	A	C	
O6	B	A	B	C	C	A	B	B	C	
O7	B	A	C	C	A	A	B	A	B	
O8	B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O9	A	A	B	C	D	A	A	A	C	
O10	B	A	C	D	A	A	C	A	C	
O11	B	A	B	B	B	A	D	A	C	
O12	B	A	C	D	A	A	B	A	C	
O13	C	A	B	B	A	A	B	A	A	
O14	B	A	C	B	A	A	B	A	C	
O15	B	A	B	D	B	A	B	C	B	
O16	B	B	C	D	A	B	B	A	C	
O17	A	A	D	D	D	A	B	A	C	
O18	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O19	B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O20	B	A	A	D	C	A	B	A	D	
O21	B	A	C	D	A	A	B	A	C	

SABANA DE TABULACIÓN										
ÍTEMS	INDICADORES									OBSERVACIONES
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
O22	B	A	B	E	A	A	B	A	C	
O23	B	A	B	A	B	A	A	A	C	
O24	B	A	C	D	A	A	B	A	D	
O25	B	A	D	B	A	A	B	A	C	
O26	B	B	B	B	B	B	D	A	C	
O27	B	A	B	D	C	A	C	A	C	
O28	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O29	B	A	B	D	A	A	B	C	B	
O30	B	B	C	C	B	B	B	A	B	
O31	B	A	C	C	D	A	B	A	C	
O32	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O33	B	A	A	D	A	A	B	A	C	
O34	B	A	B	A	A	A	B	A	C	
O35	B	A	B	B	B	A	B	A	C	
O36	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O37	B	A	D	C	A	A	A	A	C	
O38	B	A	B	B	D	A	B	C	D	
O39	B	A	C	D	A	A	D	A	C	
O40	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O41	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O42	B	A	B	D	A	A	B	B	B	
O43	B	A	A	C	A	A	B	A	C	
O44	B	A	B	D	B	A	B	A	C	
O45	A	A	B	D	A	A	B	A	C	
O46	B	A	C	C	A	A	B	A	C	
O47	B	A	B	B	A	A	B	A	C	
O48	B	A	D	B	A	A	B	A	C	
O49	B	B	B	B	A	B	B	A	D	
O50	C	A	B	D	A	A	B	A	D	
O51	B	A	B	A	B	A	C	A	C	
O52	A	B	C	D	A	B	A	A	C	
O53	B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O54	B	A	A	D	A	A	B	A	C	
O55	B	A	A	D	C	A	B	A	C	
O56	B	A	B	D	A	A	B	A	D	
O57	B	A	B	D	B	A	B	A	C	
O58	B	A	C	D	A	A	B	A	C	
O59	B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O60	B	A	B	D	A	A	A	A	C	
O61	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O62	B	A	B	D	A	A	D	A	C	
O63	B	A	D	A	B	A	B	A	B	
O64	B	A	C	C	A	A	B	A	C	
O65	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O66	B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O67	B	A	C	D	A	A	A	A	C	
O68	B	A	B	B	C	A	B	A	C	
O69	B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O70	B	A	B	D	B	A	B	A	C	

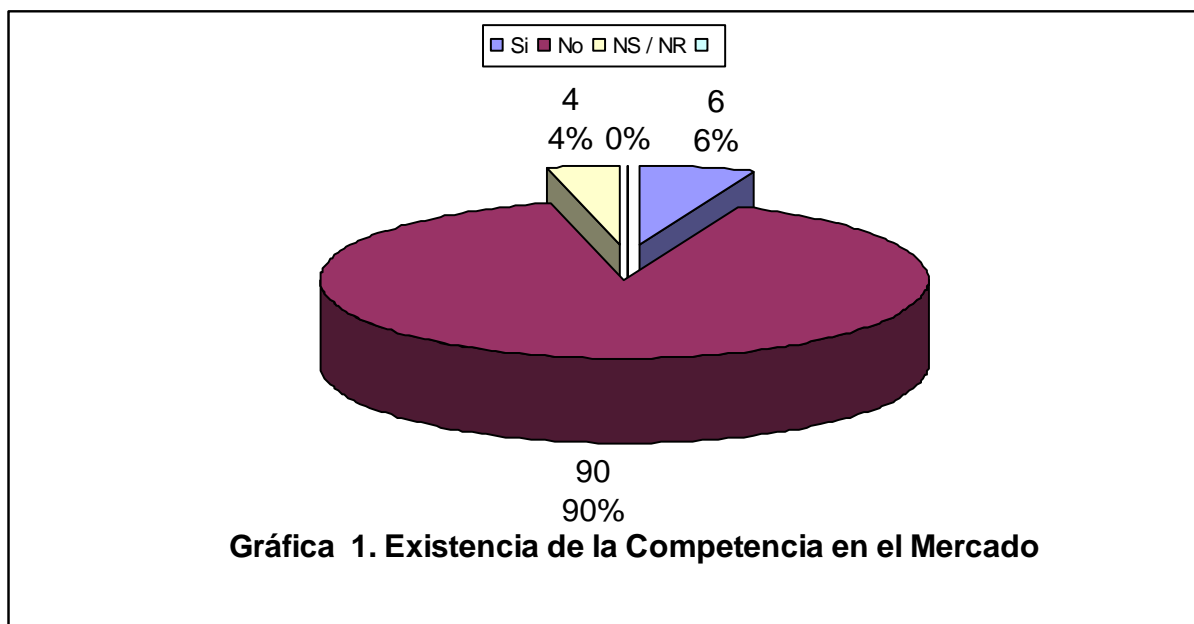
SABANA DE TABULACIÓN											
ÍTEMS		INDICADORES									OBSERVACIONES
ENCUESTADOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
SABANA DE TABULACIÓN											
ÍTEMS		INDICADORES									OBSERVACIONES
ENCUESTADOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
O71		A	B	B	D	A	C	B	A	C	
O72		B	C	B	D	A	C	B	A	B	
O73		B	A	D	D	A	A	A	C	C	
O74		B	A	B	C	D	A	B	A	C	
O75		B	A	B	A	A	A	B	A	C	
O76		B	A	D	D	A	A	B	A	C	
O77		B	A	B	C	B	A	B	A	D	
O78		B	B	D	D	A	C	B	A	C	
O79		C	A	B	E	A	A	B	C	C	
O80		B	A	B	D	D	A	B	A	C	
O81		B	A	B	D	A	A	A	A	C	
O82		B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O83		B	A	C	B	B	A	B	A	C	
O84		B	A	B	D	A	A	B	A	C	
O85		B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O86		B	B	A	D	D	C	B	A	C	
O87		B	A	B	A	A	A	C	A	C	
O88		B	A	B	E	D	A	B	A	A	
O89		B	A	D	D	A	A	B	A	C	
O90		B	A	B	C	A	A	D	A	C	
O91		B	B	B	B	B	C	B	A	B	
O92		C	A	B	D	A	A	B	A	C	
O93		B	A	D	C	D	A	A	A	C	
O94		B	A	B	D	A	A	C	B	C	
O95		B	C	B	C	A	A	B	A	D	
O96		B	A	E	D	A	A	B	A	C	
O97		B	A	B	D	B	A	B	A	C	
O98		B	A	B	C	A	A	B	A	C	
O99		B	A	B	C	A	A	B	A	B	
O100		B	A	B	B	A	A	B	C	C	

10.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

10.2.1 Existencia de la Competencia en el Mercado.

Cuadro 4. Existencia de la Competencia en el Mercado.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. SI	6	6%
B. NO	90	90%
C. NS / NR	4	4%
TOTALES	100	100%



Análisis

De los resultados obtenidos, se desprende que el 90% de los hogares encuestados sostienen no tener conocimiento de la existencia de empresas que ofrezcan el servicio doméstico; el 6% conocen algunas, pero en la ciudad de Medellín, notándose una confusión con las organizaciones dedicadas a la

asistencia de servicios generales a nivel empresarial (Asistir, Recuperar); el 4% afirma no saber.

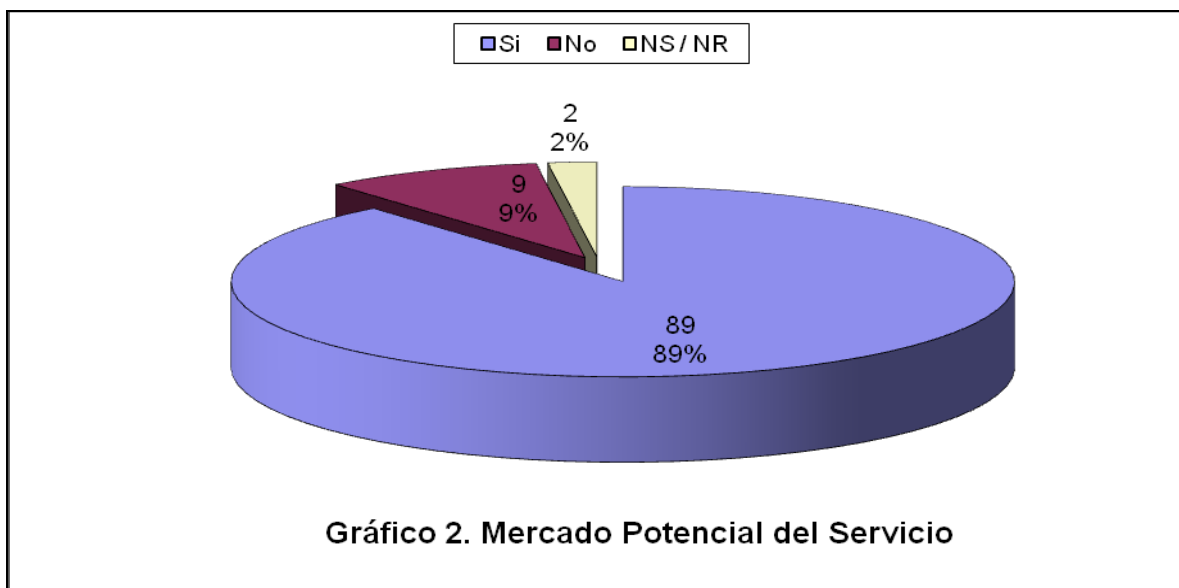
Ello significa que una buena parte de los hogares del sector tienen claramente definido que no conocen de la existencia de una oferta empresarial del servicio doméstico en el Municipio de Bello.

Igualmente, este resultado incide en la proyección de las ventas de servicios de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., en cuanto a la estructuración de los proyectos y al presupuesto de ventas y mercadeo, de manera tal que se identifican las tendencias del mercado y el consumo de servicio al cual quiere dedicarse la empresa.

10.2.2 Mercado Potencial del Servicio.

Cuadro 5. Mercado Potencial del Servicio.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. SI	89	89%
B. NO	9	9%
C. NS / NR	2	2%
TOTALES	100	100%



Análisis

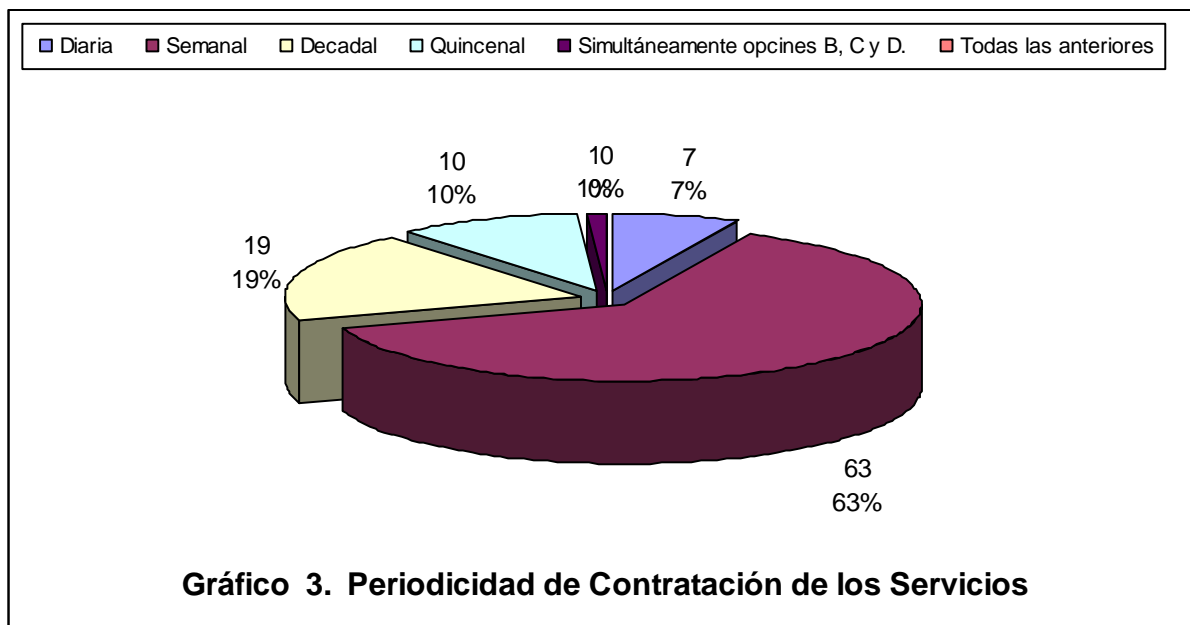
Se observa que este servicio es perfectamente acogido por el sector, así lo demuestra el 89% de la población encuestada.

De lo anterior se colige que el producto puede llegar a tener la acogida en el nicho propuesto por la empresa, enfocando su estrategia de mercadeo en la satisfacción de esta necesidad y en la oportunidad que le brinda el mercado.

10.2.3 Periodicidad de Contratación de los Servicios.

Cuadro 6. Periodicidad de Contratación de los Servicios.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Diaria.	7	7%
B. Semanal.	63	63%
C. Decadal.	19	13%
D. Quincenal.	10	10%
E. Simultáneamente opciones B, C y D.	1	1%
F. Todas las anteriores.	0	0%
TOTALES	100	100%



Análisis

De la información suministrada se desprende que el 63% de los hogares estarían dispuestos a contratar los servicios domésticos cada semana; una representación del 19% se sostiene que lo utilizarían cada diez días; y un 18% restante lo utilizan por espacios intermedios entre quince y treinta días.

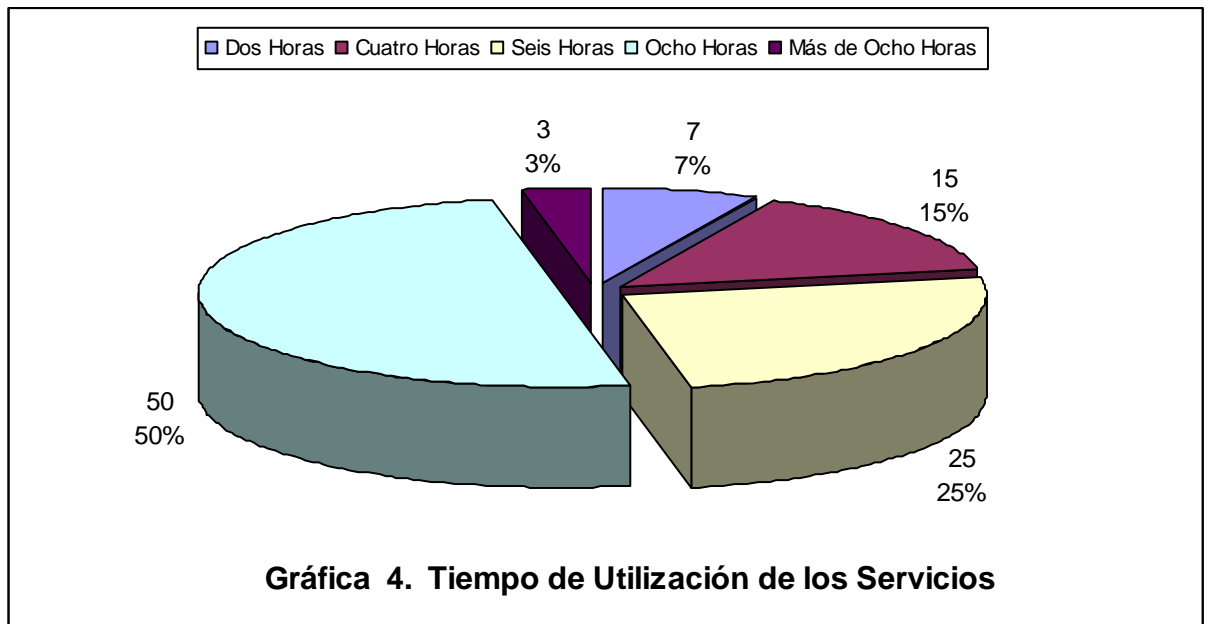
Es importante destacar que este 18% está representado especialmente por la existencia de una empleada doméstica vinculada a nivel interno.

Estos resultados indican que inicialmente la empresa debe partir del 70% de la población de los clientes potenciales, teniendo en cuenta la proyección de ventas y los presupuestos de ingresos, así como también los niveles de contratación del recurso humano indispensable para satisfacer este porcentaje de los hogares.

10.2.4 Tiempo de utilización de los Servicios.

Cuadro 7. Tiempo de utilización de los Servicios.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Dos horas.	7	7%
B. Cuatro horas.	15	15%
C. Seis horas.	25	25%
D. Ocho horas.	50	50%
E. Más de ocho horas.	3	3%
TOTALES	100	100%



Análisis

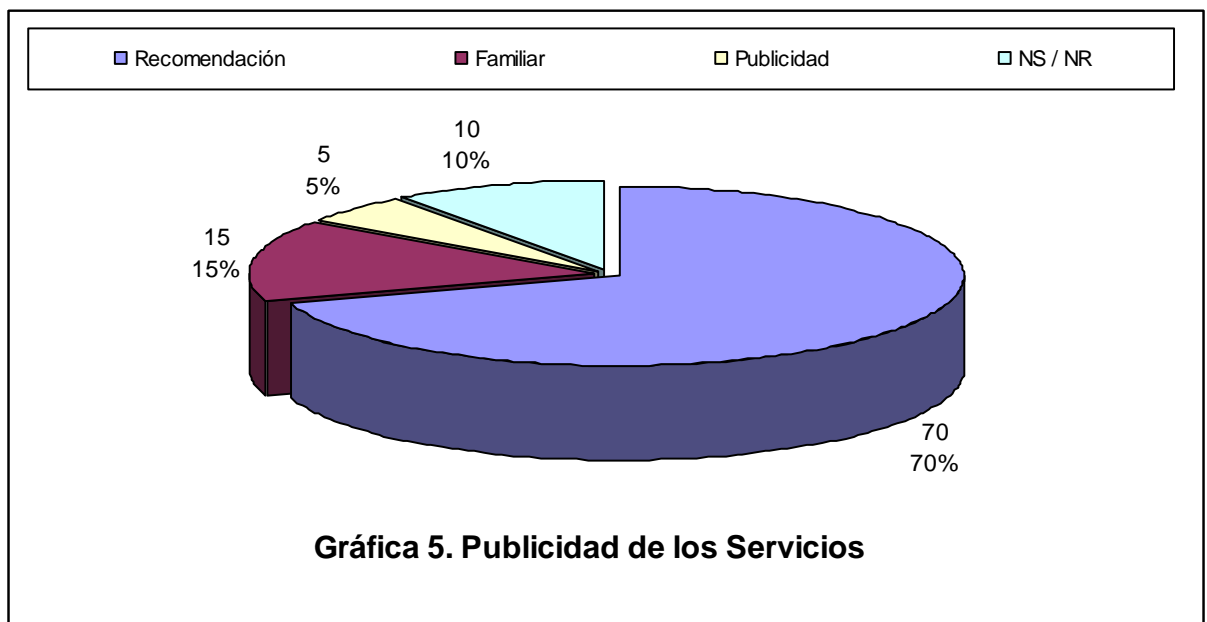
De los resultados obtenidos se infiere que la gran mayoría de los hogares contratarían los servicios con un tiempo que oscila en seis a ocho horas, así lo representa el 75%, de lo cual se puede desprender que hay una concordancia con los resultados en cuanto a la periodicidad de contratación del servicio.

Lo anterior da lugar a estimar la gran oportunidad de mercado que presenta la introducción de una nueva empresa que se encargue del servicio doméstico, lo que generaría reducción de costos y el aseguramiento de clientes para el mercado del sector. Así las cosas, se podría tener en cuenta un estimativo presupuestal del 70% de la población de clientes potenciales con un margen de utilización de ocho horas cada semana.

10.2.5 Publicidad de los Servicios.

Cuadro 8. Publicidad de los Servicios.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Recomendación.	70	70%
B. Familiar.	15	15%
C. Publicidad.	5	5%
D. NS / NR.	10	10%
TOTALES	100	100%



Análisis

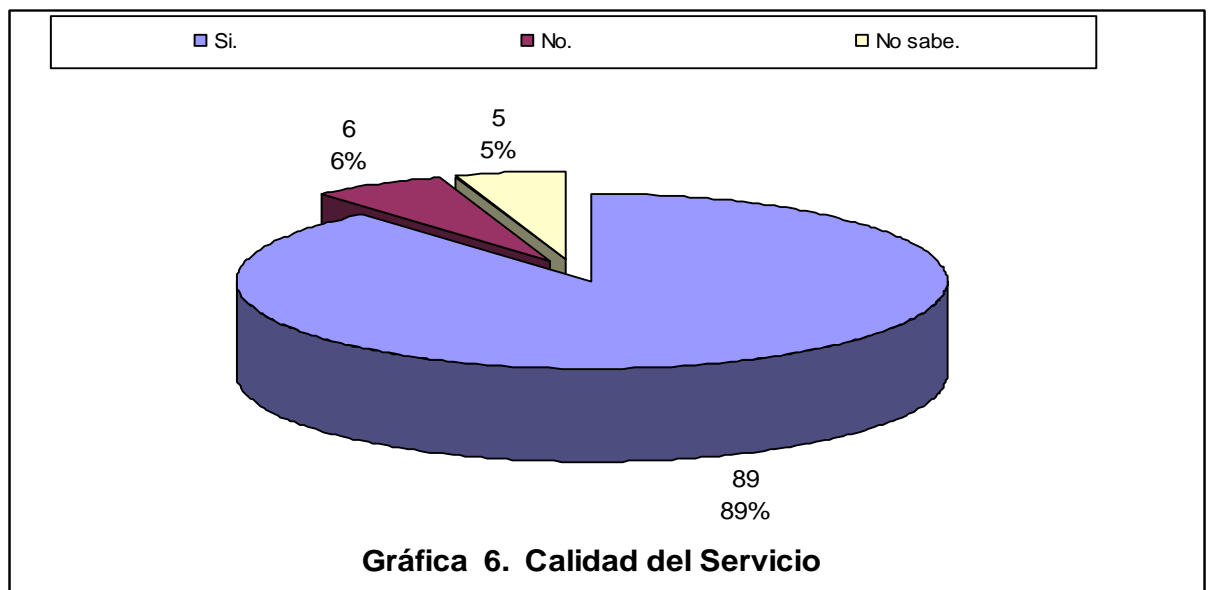
El 70% de los encuestados sostienen que adquieren el servicio doméstico por recomendación de otros que lo han contratado; en tanto que el 30% afirma que la contratación la han hecho por intermedio de familiares y alguna publicidad.

Como puede notarse, la gran mayoría de los hogares lo hacen de manera cotidiana, es decir, más se refleja la costumbre que una imagen corporativa, lo que ha generado grandes rotaciones del recurso humano, pues cambian el mismo con frecuencia al no sentir seguridad y calidad en el servicio.

10.2.6 Calidad del Servicio.

Cuadro 9. Calidad del Servicio.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si.	89	89%
B. No.	6	6%
C. No sabe.	5	5%
TOTALES	100	100%



Análisis

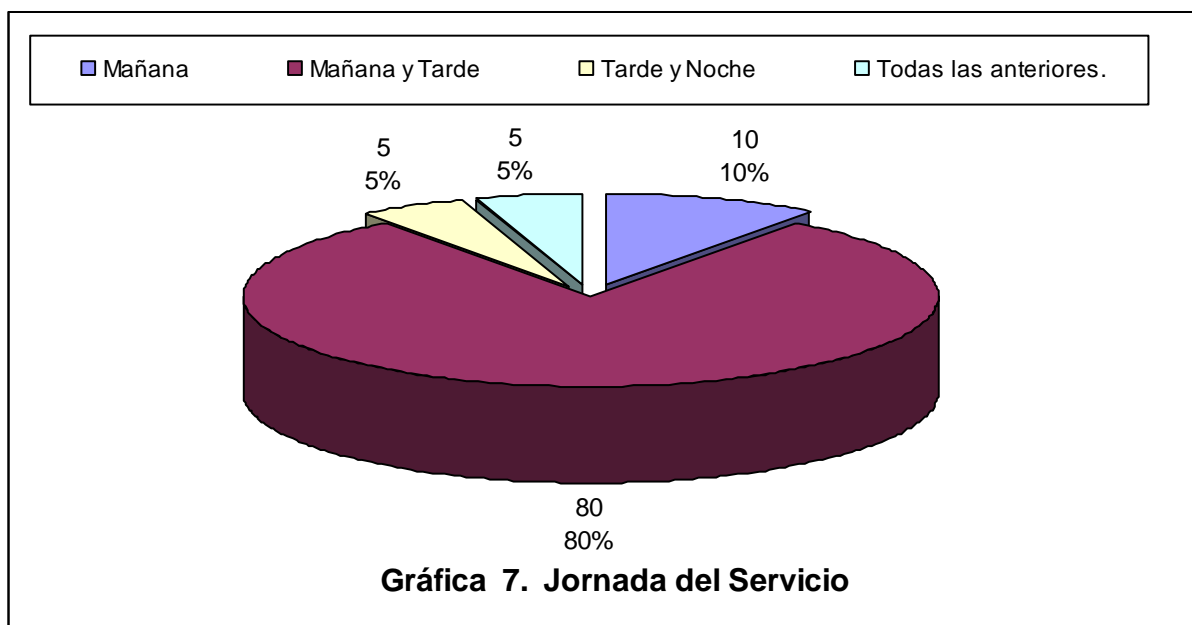
Se infiere que el 89% de los encuestados consideran que sería conveniente el contar con un proveedor que les garantice el suministro de los servicios domésticos con una exigencia homogénea, cual es la puntualidad y la educación de los empleados; por otro lado, el 11% estima que no saben o les es indiferente, el caso es que realicen bien su tarea.

De lo anterior se colige que se hace necesaria la implementación de un plan estratégico de capacitación y evaluación al recurso humano, de forma tal que se establezca un proceso de retroalimentación entre el cliente y la empresa.

10.2.7 Jornada del Servicio.

Cuadro 10. Jornada del Servicio.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Mañana.	10	10%
B. Mañana y Tarde.	80	80%
C. Tarde y Noche.	5	5%
D. Todas las anteriores.	5	5%
TOTALES	100	100%



Análisis

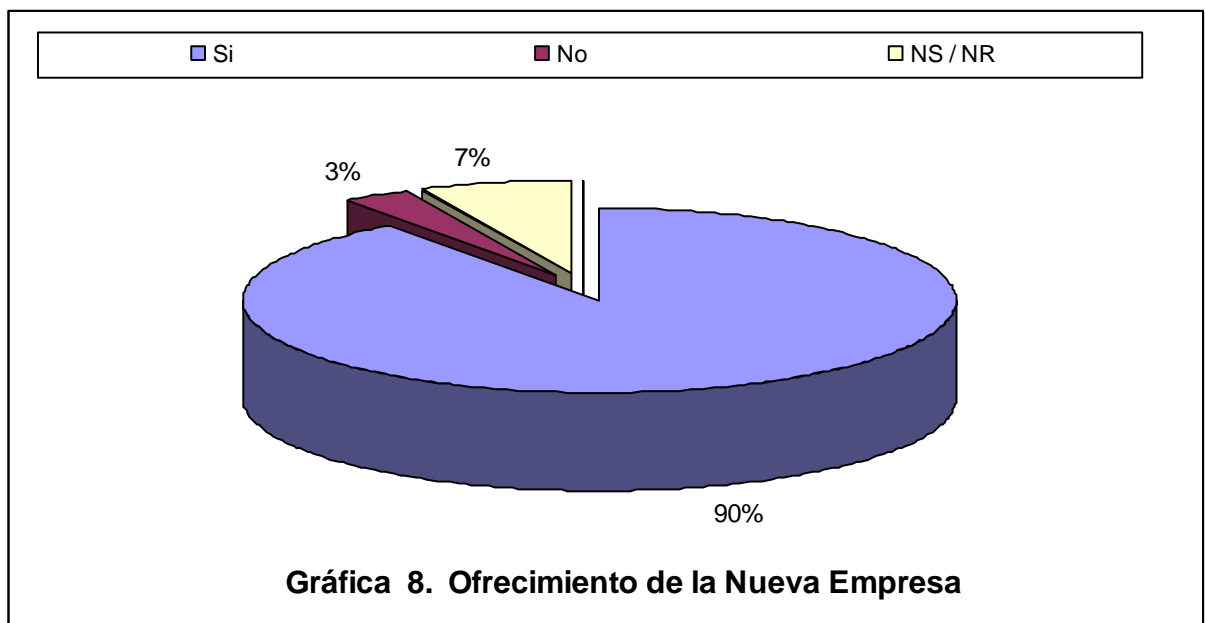
El 80% de los encuestados sostiene que los beneficios de contar con un suministro garantizado de los servicios domésticos en un horario de oficina, facilita su control por parte de los jefes del hogar, en tanto que desde las horas de la mañana y en la tarde se encuentran relativamente solas, facilitando con ello las labores contratadas. Igualmente, el 20% sostiene que la razón más beneficiosa sería porque dependiendo de las necesidades, se acomodarían a un horario de mañana, tarde o noche.

Ahora bien, lo anterior es importante en el sentido de que guarda relación con los resultados obtenidos en cuanto a la utilización de seis a ocho horas, en una jornada normal de oficina, esto es, mañana y tarde, ajustándose a los criterios de contratación de personal.

10.2.8 Ofrecimiento de la Nueva Empresa.

Cuadro 11. Ofrecimiento de la Nueva Empresa.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si.	90	90%
B. No.	3	3%
C. NS / NR.	7	7%
TOTALES	100	100%



Análisis

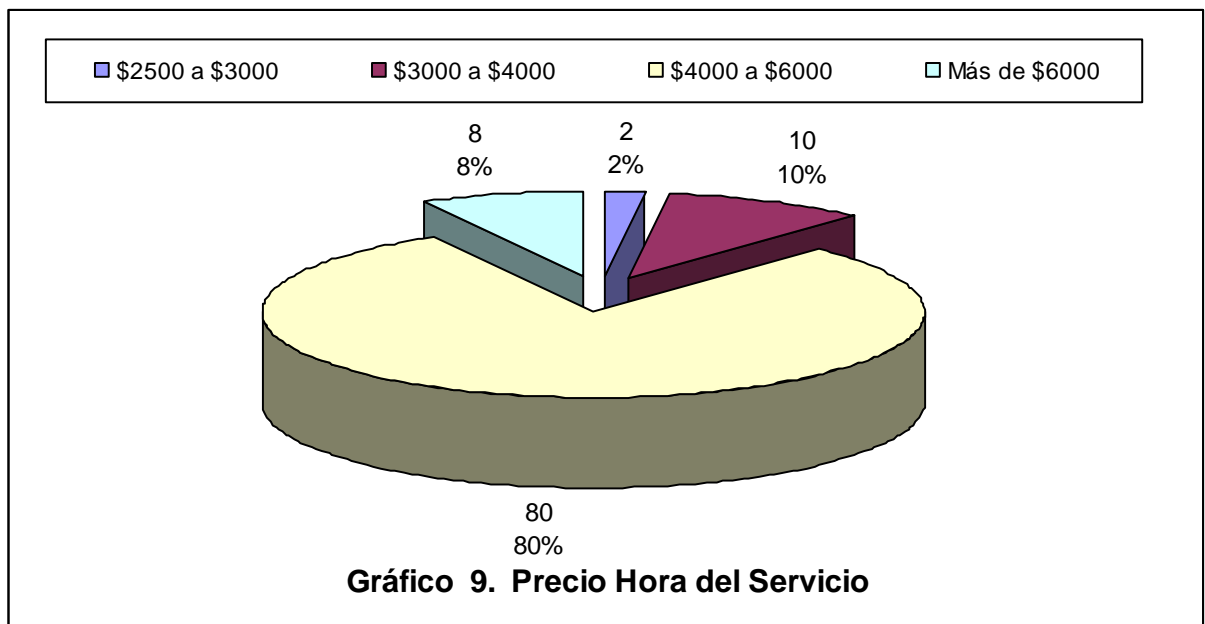
Dada las respuestas obtenidas, se desprende que el 90% quiere tener conocimiento de una empresa que le ofrezca de manera oportuna y eficiente los servicios domésticos para su hogar.

Ello es importante tenerlo en cuenta en la medida en que una nueva empresa pueda estimar idóneamente su mercadeo, de acuerdo a las condiciones de ventas y a la capacidad instalada, logrando la cobertura del mercado potencial.

10.2.9 Precio Hora del Servicio.

Cuadro 12. Precio Hora del Servicio.

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. \$2.500 a \$3.000	2	2%
B. \$3.000 a \$4.000	10	10%
C. \$4.000 a \$6.000	80	80%
D. Más de \$6.000	8	8%
TOTALES	100	100%



Análisis

Se infiere de las respuestas que el 80% de los encuestados están dispuestos a pagar por el servicio un precio que oscile en \$4.000 a \$6.000; un 10% pagarían entre \$3.000 a \$4.000; un 8% pagaría más de \$6.000; y el resto, es decir el 2%, pagaría de \$2.500 a \$3.000.

Este indicativo es de vital importancia en los presupuestos de ventas de una nueva empresa, pues estima el margen de ingresos, la liquidez y los márgenes de rentabilidad.

11. ANÁLISIS DEL MERCADO

Teniendo en cuenta las características del servicio que se quiere prestar a través de la empresa propuesta y que en la actualidad no existe una empresa similar a la de este proyecto (según la Cámara de Comercio de Bello, como también, el estudio realizado en este trabajo con los clientes del sector), se tomó como punto de referencia principalmente las necesidades que tienen los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del Municipio de Bello, que es el entorno geográfico en el cual se desarrolló esta investigación.

Mediante este estudio se buscó obtener un análisis a profundidad de todos aquellos factores que puedan amenazar o frenar el desarrollo de la propuesta, se espera tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el servicio durante un periodo de mediano plazo y el precio al cual están dispuestos a obtenerlo.

Además, se espera determinar qué tipo de cliente está interesado en el servicio, lo cual servirá para orientar las directrices del negocio.

Teniendo en cuenta que el estudio de mercado se realiza como paso inicial de un propósito de inversión, y con el fin de poder determinar el tamaño indicado de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., tomando las previsiones correspondientes para las ampliaciones posteriores, consecuentes al crecimiento esperado con base en las proyecciones realizadas. La investigación desarrollada identifica actitudes y comportamientos que miden la insatisfacción del cliente en los servicios domésticos del Municipio de Bello.

Según lo expresado por los clientes potenciales, las personas que prestan el servicio de manera independiente con frecuencia cometen errores o no responden

por la calidad del servicio prestado, situación que será aprovechada como una ventaja para introducirse en el mercado.

11.1 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

TU SOLUCIÓN Ltda., enfocará su estrategia comercial a personas representantes del núcleo familiar, que sean arrendatarios o propietarios de apartamentos.

Es de precisar que el servicio de TU SOLUCIÓN Ltda., se concentrará en el interior de las viviendas debido a que el aseo y mantenimiento de estas áreas son responsabilidad de quien habita en el sitio.

11.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Los investigadores plantearon un ejercicio de reconocimiento y observación de la zona a partir de una experiencia negativa de servicio doméstico, así se estructuró el problema.

11.3 PROBLEMAS

- Baja oferta de servicios de calidad en el área de trabajo doméstico, aseo y mantenimientos en el hogar.
- Ausencia de una empresa que ofrezca servicios integrales de aseo y mantenimientos de hogares en cuanto al quehacer doméstico.

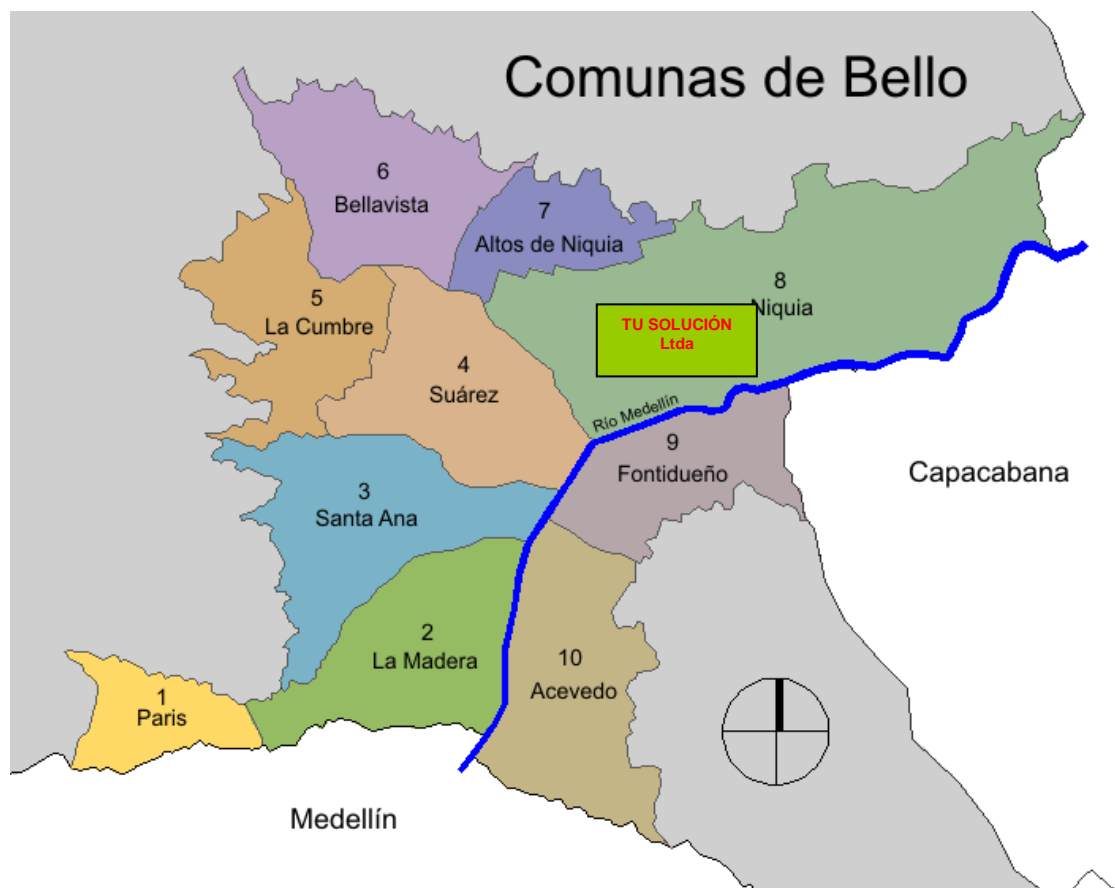
Alternativas de solución

Oferta de servicio doméstico a los hogares.

11.4 NICH O SECTOR GEOGRÁFICO APLICADO

TU SOLUCIÓN Ltda., tiene como domicilio principal el Municipio de Bello, la empresa, concentrará sus acciones como área de influencia los barrios de los estratos tres, cuatro y cinco y se ubicará en el Barrio Niquia Apartamentos.

Gráfica 10. Ubicación Geográfica



11.5 DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA

TU SOLUCIÓN Ltda., como empresa prestadora de servicios domésticos, no tiene competencia local. Las primeras personas abordadas con el tema manifestaron la dificultad para entenderse con una empleada del servicio, al igual que expresaron su descontento por las experiencias de incumplimiento y/o mala calidad de los trabajos.

Es poca la competencia que se tiene en la ciudad, algunos prestan el servicio de aseo y mantenimiento de jardines, otros en pintura y lavado de fachadas, pero en general los clientes potenciales deben acudir a personas mediante referencias o recomendaciones de compañeros de trabajo, vecinos o familiares.

Como competencia indirecta se identificaron las personas dueñas de viviendas mayores de 55 años que realizan sus propios oficios, cifra que se refleja en el estudio en una mínima proporción. De igual modo existen trabajadores independientes del sector doméstico. Sin embargo, el sondeo determinó que la gran mayoría de personas están dispuestas a contratar los servicios de TU SOLUCIÓN Ltda.

11.6 EL CLIENTE

Como se pudo establecer en la investigación de mercado, los clientes son personas mayores de 25 años, jefes de hogar con ingreso que supera los \$1.500.000 pesos en grupos familiares en donde tres personas en promedio trabajan y aportan al grupo familiar, son personas con un sentido estético alto.

Los habitantes de los hogares son de gustos clásicos que han alcanzado en su mayoría niveles educativos de pre-grado y pos-grado, están referenciados en el

estrato tres, cuatro y cinco, pero sus niveles de vida en cuanto calidad a nivel interior del hogar, corresponden a niveles de estrato superior.

La mayoría de personas cuentan con poco tiempo libre, su preferencia corresponde a la calidad de tiempo dedicado al grupo familiar, por lo que prefieren servicios a domicilio y se muestran altamente receptivos a soluciones integrales y económicas a sus problemas cotidianos.

11.7 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

TU SOLUCIÓN Ltda., enfoca su prestación de servicio directo mediante contacto personal, no usará intermediarios y los insumos (si se llegaren a necesitar) serán obtenidos de distribuidores directos, en consecuencia el bodegaje es mínimo y el espacio es reducido; teniendo en cuenta que en su zona de influencia la empresa cuenta con depósitos de materiales, no requerirá transporte en su primera fase de crecimiento, al ser un servicio local la capacidad de respuesta es inmediata.

11.8 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se ha diseñado una ilustración que muestra de manera didáctica el proceso del servicio doméstico a prestar.

(Véase la gráfica 11).

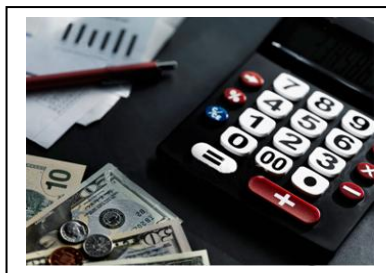
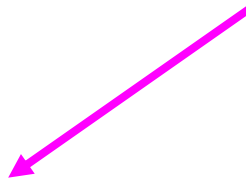
Gráfica 11. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



1. Necesidad del servicio.



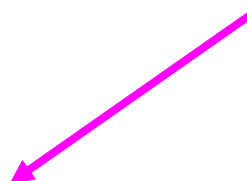
2. Diagnostico.



3. Cotización.



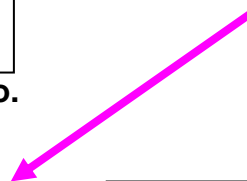
4. Cierre de negocio.



5. Prestación del servicio.



6. Aceptación.



7. Pago



8. Servicio Postventa.



9. Garantía.

11.9 PRECIO DE VENTA

Para el establecimiento del precio de venta, se realizó un análisis de los precios existentes en el mercado, el cual fluctuaba entre \$2.500 y \$6.000 por hora, por lo cual se decidió trabajar con un precio inicial de \$5.500 por hora, lo cual se encuentra reflejado en el flujo de fondos, dejando los precios estudiados para futuras negociaciones.

11.10 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

TU SOLUCIÓN Ltda., propone a sus clientes dos valores agregados básicos:

El primero corresponde a la posibilidad de ser atendido por personal calificado reduciendo al mínimo la cantidad de tiempo empleada para concretar una solución integral de aseo y mantenimiento al interior del hogar.

Un segundo valor esta cimentado en la confiabilidad al estar localizados en el sector geográfico y soportados por una estructura formal (Empresa de Servicios), se adquiere alto grado de confianza por parte de los clientes y la necesidad de un servicio eficaz, efectivo y eficiente respaldado por la calidad de los servicios domésticos ofrecidos por la Empresa TU SOLUCIÓN Ltda.

Se promoverá una conciencia colectiva del cuidado del medio ambiente a partir de los insumos y procedimientos empleados en la prestación del servicio.

Se buscará interesar a la mayoría de personas mediante información permanente a través de medios alternativos y por contacto directo con los clientes potenciales.

Se buscará referenciar los servicios exitosos y las buenas ejecuciones, mediante la toma de fotografías antes y después de la intervención, material que se usará como ayudas didácticas en las visitas permanentes y en la búsqueda de nuevos clientes.

Mediante la estrategia se mantendrá el interés para que los clientes deseen como otros, tener su vivienda en correcto estado. Se propiciará la acción de compra del servicio de la empresa, mediante la activación conciente del cuidado de los bienes inmuebles y la calidad de vida de quienes lo habitan.

La satisfacción de los clientes es el resultado de una alta gerencia y administración de los recursos existentes y corresponden en una gran medida al ejercicio profesional de los administradores de empresa que aplican los conocimientos adquiridos para administrar el recurso humano, quienes colocarán las ciencias de la administración y la logística al servicio de los colaboradores de la empresa.

Además, los responsables de la empresa identificarán permanentemente las necesidades de los clientes potenciales. TU SOLUCIÓN Ltda., se caracterizará por el permanente diseño de estrategias creativas e innovadoras para respaldar el servicio de calidad; su mayor valor será la confianza.

El servicio tendrá un costo variable que depende del tipo de servicio específico de manera adicional.

Lema de TU SOLUCIÓN Ltda.

“Conservamos y embellecemos su hogar”

Inversión publicitaria:

Se encuentra discriminada de la siguiente manera:

Cuadro 13. Publicidad.

CONCEPTO	PRECIO MES	TOTAL ANUAL
Directorio industrial	90.000	1.080.000
Directorio páginas amarillas	140.000	1.680.000
Directorio páginas blancas	8.000	96.000
TOTALES	238.000	2.856.000

11.11 CAPACITACIÓN

Se invertirá anualmente una suma de \$1.000.000 en capacitación al personal, todo ello con miras a emprender una constante retroalimentación entre el servicio y las falencias en la prestación del mismo.

Con el fin de ilustrar este capítulo, a continuación se plantea un derrotero temático de las posibles capacitaciones que se realizarán a todo el personal, de acuerdo a las necesidades identificadas en el cliente.

EN CUANTO AL TALENTO HUMANO

- Promoción del cambio cultural.
- Contratación de asesoramiento en comunicación institucional.
- Mejora de atención al cliente.
- Utilización eficaz de los recursos humanos y materiales.
- La comunicación.
- El entrenamiento.
- La motivación e incentivos.
- Empowerment.

- Diligenciamiento de formatos estandarizados sobre evolución del servicio.
- Valoración de la empresa de servicio doméstico bajo los siguientes parámetros:
 - **Responsabilidad:** que asumen para resolver el problema.
 - **Objetividad:** respuesta de manera objetiva a las preguntas, o sea, sabe decir no cuando tiene que decir y aclarar los motivos.
 - **Disponibilidad:** ¿Se interrumpe el servicio con frecuencia?
 - **Cortesía:** el personal demuestra educación y cordialidad.
 - **Agilidad/Rapidez:** resuelve los reclamos sin barreras, impedimentos o burocracia
 - **Competencia:** el personal tiene conocimiento técnico suficiente para atender solicitudes y reclamos.
 - **Interés/Receptividad:** atiende demostrando interés en todas las solicitudes, reclamos y sugerencias.
 - **Atención Personalizada:** está concentrado y atento, sin distracciones.
 - **Seriedad:** demuestra llevar muy en serio las necesidades del Cliente
 - **Eficiencia:** resuelve el problema en el primer contacto.

EN CUANTO AL SERVICIO

- El cliente: la mejor opción.
- La venta como plan estratégico.
- Mercadeo y Servicio.
- La Cultura del Servicio.
- La Imagen de la Organización.
- Cambiando la Cultura de la Organización.
- ¿Qué es Satisfacción del Cliente?: Los Clientes Descontentos.
- Creando Oportunidades de Servir.
- Modelo Cliente-Servidor y la Organización.

- Comunicación Positiva y el Servicio.
- Brechas en la Calidad del Servicio.
- Beneficios de dar buen Servicio.
- Planificación y Desarrollo de un Programa de Calidad en el Servicio.
- Controles y Seguimiento del servicio.

EN CUANTO AL MERCADO

- Mercadeo Directo.
- El Producto y Mercado.
- Comunicación con el Mercado.
- El Teléfono en el Mercadeo Directo.
- Planeación de Campañas de Telemercadeo.
- Mercado Potencial: pronóstico, selección, segmentación.
- Parámetros de la Entrevista de Venta por Teléfono.
- Preparación y desarrollo de guiones.
- Servicio de Post-Venta y Control de Resultados

12. ESTUDIO TÉCNICO

Tomando los aspectos precisos para el montaje de la empresa, se presenta la estructura funcional del proyecto.

12.1 PLANTA DE OPERACIONES

Dada la importancia que tiene la planta física para el desarrollo de sus funciones TU SOLUCIÓN Ltda., iniciara sus labores con una capacidad instalada de 6 módulos de trabajo (distribución del área física)

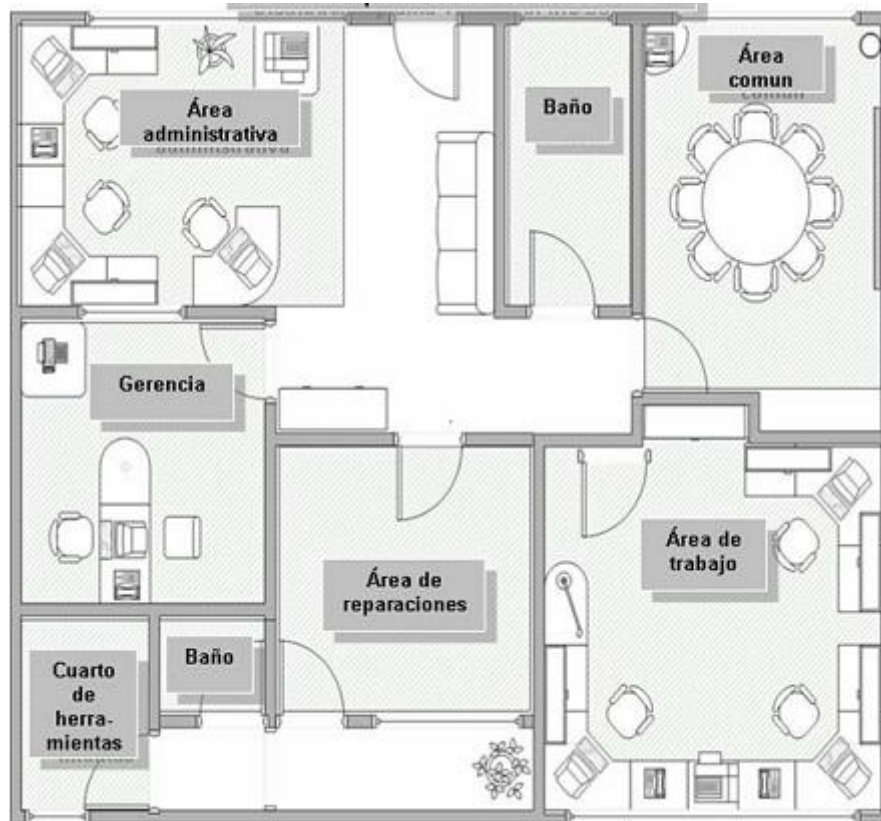
La capacidad instalada actual, puede ser ampliada según las necesidades y las posibilidades de la empresa, puesto que la demanda de este servicio esta planteada para suplir las necesidades de los clientes potencialmente identificados. La localización de la planta no permite tener acceso a un canon de arrendamiento económico, al igual que la facilidad de adquirir nuevos clientes, lo que permitirá ampliar el portafolio de clientes.

Capacidad Instalada.....50 mt²

A continuación se puede observar la distribución de la capacidad instalada y su respectivo aprovechamiento.

(Véase Gráfica 12. Planta de operaciones)

Gráfica 12. Planta de Operaciones.



12.2 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa TU SOLUCIÓN Ltda., dedicada a prestar los servicios domésticos, estará ubicada en el Municipio de Bello, específicamente en los apartamentos de Niquia, contiguo a Almacenes Éxito.

Las razones por las cuales se seleccionó esta zona es que es un lugar con alta demanda del servicio doméstico; además, se construyen actualmente algunas unidades residenciales de estrato cinco, lo que facilitaría la adquisición de nuevos mercados y por ende una reducción considerable en los costos de transporte.

Igualmente, dadas las condiciones de producción y transformación de la materia prima, así como también las exigencias por parte de los organismos de control ambiental, se ha estudiado el impacto ambiental que dicho proceso tiene, dando lugar a un bajo nivel.

12.3 EQUIPOS DE CÓMPUTO, MUEBLES Y ENSERES

Cuadro 14. Equipos de Cómputo, Muebles y Enseres.

EQUIPO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Computador e impresora	1	2.000.000	2.000.000
Escritorios	2	200.000	600.000
Sillas	6	70.000	420.000
Teléfonos	3	40.000	120.000
Archivador	1	300.000	300.000
Mesa para computador	1	200.000	200.000
Sumadoras	2	150.000	300.000
Fax	1	450.000	450.000
Mesa de teléfono	1	60.000	60.000
Mesa de Junta	1	430.000	430.000
Papeleras	3	40.000	120.000
TOTALES		3.940.000	5.000.000

12.4 PAPELERÍA Y SUMINISTROS

Se estima que mensualmente se incluya una partida de \$150.000, para un total anual de **\$1.800.000**.

12.5 DEPRECIACIÓN

Cuadro 15. Depreciación.

BIEN	VIDA ÚTIL	VALOR CCIO	DEP. MES	DEP. AÑO
Eq. Cómputo	3 años	2.000.000	55.555	666.660
TOTAL		2.000.000	55.555	666.660

12.6 DIRECTOS DE PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y VENTAS

Está compuesto por las erogaciones directas y fijas propias para el cumplimiento del servicio y administración, tales como servicios públicos, arrendamientos y seguros.

Cuadro 16. Costos de Administración y Ventas.

CONCEPTO	MES	AÑO
SERVICIOS PÚBLICOS		
Acueducto y Alcantarillado	30.000	360.000
Energía	50.000	600.000
Teléfono	70.000	840.000
SUBTOTAL	150.000	1.800.000
SEGUROS		
Equipo de Cómputo	1.000	12.000
TOTAL	151.000	1.812.000

12.7 REQUERIMIENTO DEL RECURSO HUMANO

Dada las condiciones de exigencia de los clientes, la empresa se ve en la necesidad de buscar dentro del mercado laboral un tipo de mano de obra que cumpla con una serie de requisitos basados en la experiencia, así como también será necesario la implementación de algunos cursos de capacitación; por tanto, se requerirá de personal experto en cada actividad.

Básicamente se dispondrá del siguiente personal: Gerente, Director de Servicios, Secretaria Auxiliar Contable, Asesor contable, diez operarios, un mensajero.

Las funciones propias de cada cargo, están definidas en el aspecto organizacional de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., desarrolladas en el **capítulo 14**.

Para efectos de establecer su viabilidad y por economía, se estableció que inicialmente se contará con el siguiente personal: Gerente, Secretaria Auxiliar Contable, Asesor contable, nueve operarios.

12.7.1 Jornada Laboral. TU SOLUCIÓN Ltda., tomara como base la siguiente tabla de turnos, así:

Cuadro 17. Turnos de Trabajo Personal Operativo.

PERSONAL	JORNADA LABORAL	
	LUNES A VIERNES	SÁBADO
Gerente de Servicios	8:00 a.m a 6:00 p.m.	8:00 a.m a 12 m.
Empleadas	6:00 a.m a 2:00 p.m 2:00 p.m a 10:00 p.m	6:00 a.m a 2:00 p.m 2:00 p.m a 10:00 p.m

Es importante agregar que para efectos de la viabilidad del proyecto, no es relevante determinar el turno en que se desempeñen las operarias, lo importante es que las nueve operarias cubran inicialmente con las horas requeridas para lograr el punto de equilibrio. Sin embargo, se dejan establecidos los turnos en que la empresa desarrollará sus actividades, todo dependiendo del comportamiento del mercado.

Cuadro 18. Turnos de Trabajo Personal Administrativo.

PERSONAL	JORNADA LABORAL	
	LUNES A VIERNES	SÁBADO
Gerente	8:00 a.m a 6:00 p.m.	8:00 a.m a 12 m.
Secretaria	8:00 a.m a 6:00 p.m.	8:00 a.m a 12 m.
Asesor contable	8:00 a.m a 12:00 m.	
Mensajero	8:00 a.m a 6:00 p.m.	8:00 a.m a 12 m.

Cabe agregar que cuando la empresa, por motivos de necesidades de la demanda requiera de más tiempo de trabajo, se hará mediante el sistema de horas extras.

12.7.2 Períodos de Pago. El pago de la nómina se realizará en forma quincenal.

12.7.3 Liquidación de Nómina. Se tendrá en cuenta la escala salarial propuesta con base en el salario mínimo legal mensual vigente, así: **(Véanse los cuadros 19 y 20).**

Para los Operarios: se tendrá en cuenta:

Salario mínimo mes: \$515.000

Salario mínimo día: \$17.167

Salario mínimo hora: \$2.146

Auxilio de transporte \$61.500

Pagos Parafiscales:

Sena 2%

ICBF 3%

Cajas de Compensación Familiar 4%

Cargas Prestacionales:

Cesantía 8.33%

Prima de servicios 8.33%

Vacaciones 4.17%

Intereses sobre las Cesantías 1% mensual

Seguridad social

Salud Empresa 8.5%

Empleado 4%

Pensión

Empresa 12%

Empleado 4%

Total 16%

Horas extras y recargo nocturno.

Hora ordinaria x 1.35

Hora extra diurna que se realiza entre las 6:00 a.m y las 10:00 p.m.

Hora ordinaria x 1.25

Hora extra nocturna comprendido entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m..

Hora ordinaria x 1.75

Hora ordinaria dominical o festivo

Hora ordinaria x 1.75

Hora extra diurna en dominical o festivo

Hora ordinaria x 2.00

Hora extra nocturna en dominical o festivo

Hora ordinaria x 2.50

Cuadro 19. Liquidación de Nómina Operarios Período 1 (2010).

CARGO	SALARIO MES	SUBSIDIO TRANSPOR	TURNO 1	TURNO 2	TOTAL MES*	TOTAL AÑO
Operarios	515.000	61.500	576.500	576.500	5.188.500	62.262.000
SUBTOTAL	515.000	61.500	576.500	576.500	5.188.000	62.262.000
CARGA PRESTACIONAL (52%)	267.800				2.410.200	25.922.400
TOTAL	782.800	61.500	576.500	576.500	7.598.200	91.184.400

* Se tiene en cuenta que el total de operarios son nueve (9).

Incrementos de Personal

A partir del año 2011, se incrementará el personal operativo en un operario, esto es, vincular una operario cada año, hasta completar un número de 13 para el año 2014.

Igualmente, se reajustarán los salarios en un 4% cada anualidad.

Cuadro 20. Liquidación de Nómina de Administración y Ventas.

CARGO	SALARIO MES	SUBSIDIO TRANSPORTE	TOTAL MES	TOTAL AÑO
Gerente	800.000	61.500	861.500	10.338.000
Asesor Contable	200.000		200.000	2.400.000
Secretaria	550.000	61.500	611.500	7.338.000
SUBTOTAL	1.550.000	123.000	1.673.000*	20.076.000
CARGA PRESTACIONAL (52%)	702.000*		702.000	8.424.000
TOTAL	2.375.000	123.000	2.375.000	28.500.000

* La carga prestacional se calcula para el gerente y Secretaria, puesto que el asesor es externo.

13. ASPECTO LEGAL

13.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN

La sociedad se constituye por medio de escritura pública, la cual recibe el nombre de Escritura de Constitución de la Sociedad. Esta se debe realizar ante Notario Público, según los requisitos emanados en el Código de Comercio en su artículo 110 y siguientes, más los requisitos pertinentes a cada tipo de sociedad, que para el caso será de Ltda.

ACTA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA TU SOLUCIÓN LTDA

*En la ciudad de Bello, Departamento de Antioquia, República de Colombia, a los veinte (20) días del mes febrero del año dos mil diez (2010), se reunieron las señoras **GLORIA NANCY GÓMEZ GÓMEZ Y NEIDA LEDY ZAPATA CORREA**, identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas, mayores de edad, domiciliadas y residentes en el Municipio de Bello – Antioquia, de estado civil casadas, con la finalidad de constituir una empresa dedicada a prestar los servicios domésticos, la cual tendrá carácter de responsabilidad limitada y cuyo objeto social principal es la de prestar los servicios integrales de aseo y mantenimiento a nivel interno y externo en los hogares, destinado a cubrir una demanda latente en el mercado y de los cuales serán utilizados en el sector productivo.*

Todos los socios podrán administrar y delegar en otro socio ajeno. Las fracciones de capital estarán divididas en cuotas de igual valor.

Esta sociedad se regirá por los estatutos que aparecen en la escritura de constitución de la misma, y en lo no previsto en ella, se regirá por el Código de Comercio. En la escritura pública quedarán bien claros los siguientes aspectos:

Tiempo de duración, domicilio. Causales de disolución y liquidación, objeto social, especie, entre otros.

Su nombre es la denominación social TU SOLUCIÓN Ltda.

No siendo más el objeto de la presente reunión, se dio por terminada a las 6:30 p.m.

Para constancia, se firma:

GLORIA NANCY GÓMEZ GÓMEZ
C.C.

NEIDA LEDY ZAPATA CORREA
C.C.

13.2 ESCRITURA PÚBLICA

Contempla aspectos tales como especie, denominación, domicilio, duración, disolución y liquidación de la sociedad, objeto social, estatutos. **(Véase Anexo C.)**

13.3 MATRÍCULA EN LA CÁMARA DE COMERCIO Y OBTENCIÓN DEL REGISTRO MERCANTIL

Luego de tramitar la escritura pública, será inscrita en la Cámara de Comercio de la jurisdicción de Bello, no sin antes realizar las consultas respectivas en cuanto a que si la razón social se encuentra ya registrada, pues así lo dispone el artículo 35 del Código de Comercio, contentivo en la prohibición a las Cámaras de Comercio de registrar nombres iguales o similares.

Si no se encuentra registrado el nombre de la empresa, se seguirán los siguientes trámites con el fin de obtener la Matrícula Mercantil:

- Nombre del comerciante.
- Documento de identidad y nacionalidad.
- Actividad o negocio a que se dedique.
- Domicilio y dirección.
- Lugar o lugares donde se desarrolle el negocio de manera permanente.
- Patrimonio líquido (detalle de los bienes que posea).
- Monto de inversión en la actividad mercantil.
- Nombre de la persona autorizada como representante legal.
- Activos comerciales y pasivos.

Una vez se diligencia en forma correcta el formulario, se procede a la asignación del número de Matrícula Mercantil.

Cuando han transcurrido 48 horas contados desde la entrega de la solicitud a la Cámara de Comercio, se obtiene el registro mercantil, por medio del cual se acredita la matrícula en la cual consta la calidad del comerciante, así:

Un libro de socios.

Un libro de actas.

Una vez realizados estos trámites, el registro mercantil es expedido por la Cámara de Comercio, el cual deberá diligenciarse en el primer mes de funcionamiento de la empresa.

13.4 LIBROS DE CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

El Código de Comercio establece que todos los establecimientos de comercio obligados a llevar libros de contabilidad, deben registrarlos en la Cámara de Comercio de su domicilio, al igual que los libros de Actas de Asambleas, de Junta de Socios, Libros Oficiales de Contabilidad.

No se permiten enmendaduras ni renglones en blanco. Los registros deben efectuarse a tinta en idioma español y en moneda colombiana, no se permite que los libros estén atrasados ya que la empresa se verá expuesta a las sanciones pertinentes.

13.5 PRUEBA DE LA EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Una vez registrada la sociedad en la Cámara de Comercio, se solicita el certificado sobre la Existencia y Representación Legal de la Sociedad, la cual contiene:

- Número.
- Fecha y Notaría en la que se otorgó escritura pública.
- Constancia de que aun no se ha disuelto la sociedad.
- Facultades y limitaciones estipuladas en los estatutos.

13.6 OBTENCIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA

Para la obtención del Número de Identificación Tributaria (NIT) es indispensable presentar copia de la Escritura Pública de constitución y una copia de la prueba de Existencia y representación Legal expedida por la Cámara de Comercio. El NIT se solicita ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional –DIAN-, el cual sirve para todas aquellas actividades relacionadas con las Declaraciones de Renta y Complementarios, los paz y salvo y todas aquellas gestiones que se deban realizar ante dicha entidad.

Para la ubicación del establecimiento se deberá dirigirse a la Oficina de Planeación Metropolitana del Municipio de Bello, donde se informará si la empresa podrá ubicarse en el sitio elegido.

13.7 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Luego de decidir la ubicación de la empresa, hay que dirigirse a la Secretaría de Gobierno Municipal, mediante escrito en original y copia, en donde se diga:

- Lugar y fecha.
- Nombre y apellidos, documento de identidad, residencia del solicitante y condiciones en que actúa.
- Actualidad y clase del establecimiento que se solicita.
- Nombre comercial del establecimiento y su ubicación.
- Nombre del propietario (s) del edificio, ya sea persona natural o jurídica.

También se debe adjuntar la cuenta de servicios públicos domiciliarios; en caso de no tenerla, se adjunta copia de la licencia de construcción. Si la solicitud es

aprobada se le notificará y otorgarán las órdenes del trámite a la persona que la solicita.

Además de lo anterior, se debe dirigir al Cuerpo de Bomberos y Sanidad para diligenciar la matrícula de comercio e impuestos municipales.

Luego de haber cumplido con los requisitos y haber presentado todo lo anterior, se elabora la Petente de Funcionamiento.

13.8 INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Se reclama un formulario en la Secretaria de Hacienda, en el Departamento de Industria y Comercio. Una vez diligenciado se presenta ante la misma dependencia acompañado del certificado del Registro Mercantil. Allí hacen entrega una matrícula provisional puesto que la definitiva sólo se hará después de la inspección ocular del negocio y una constatación de los datos consignados en el formulario elaborado.

Este formulario se elabora ante el respectivo municipio al cual se le hará el pago mensual del impuesto por tal concepto en la Tesorería u Oficina de Impuestos, para lo cual se deberá presentar, además, la declaración de Industria y Comercio.

13.9 PATENTE DE SEGURIDAD

Es un certificado expedido por el Cuerpo de Bomberos; es necesario para el cumplimiento de normas sobre protección y conservación de la audición en lo referente al control del ruido y a la contaminación ambiental con elementos tóxicos.

Esta patente es otorgada por el Instituto Metropolitano de Salud, Sección de Educación y Prevención. Ante esta dependencia se solicita la visita de un funcionario a la empresa y en dicha inspección se constata:

- Extintores.
- Instalaciones eléctricas en buen estado.
- Puestos de sólidos sin obstáculos.

13.10 APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES

Se requiere para la apertura de cuentas corrientes a nombre de la sociedad:

- Copia autenticada de la Escritura Pública.
- Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio.
- Consignación del capital social y referencias de los socios.
- Llenar las tarjetas para la autorización de formas y registro de los socios, especificando la forma como se efectuarán los giros.

13.11 OBLIGACIONES PATRONALES

Se deberá cumplir con las siguientes obligaciones patronales en cuanto a las prestaciones sociales:

- Cesantías e intereses a las cesantías,
- Vacaciones.
- Prima de servicios.
- Seguridad social en Riesgos Profesionales, Salud y Pensiones.

- SENA.
- Caja de compensación Familiar.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

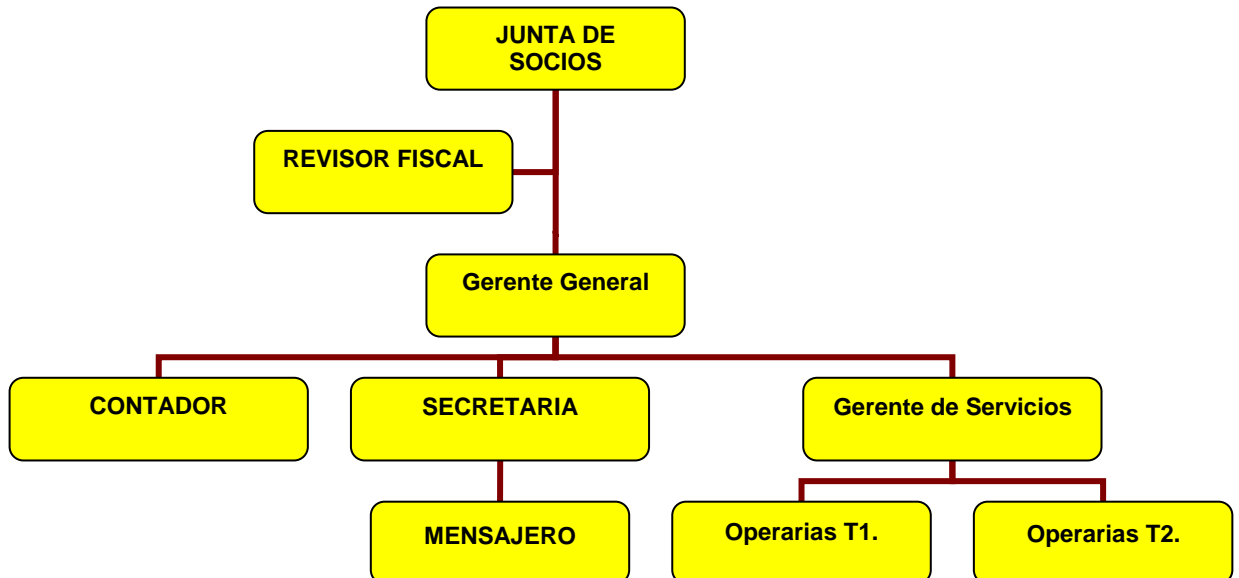
13.12 IMPUESTOS

Es equivalente al 38.5% de la renta líquida después de haber realizado todas las deducciones y operaciones contables del período, esto es, de un año.

14. ASPECTO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL

14.1 CARTA ORGANIZACIONAL

La carta organizacional de la compañía fue elaborada de forma tal que diera cobertura a la capacidad instalada y a los puestos asignados en su creación. Cabe agregar que no es rígida, pues se permite la generación de puestos de trabajo conforme se vea la necesidad por parte de la empresa.



Gráfica 13. Carta Organizacional.

14.2 MANUAL DE FUNCIONES

14.2.1 Gerente General.

14.2.1.1 Función Básica. El administrador está encargado de todas las actividades básicas de la administración y de la toma de decisiones pertinentes.

14.2.1.2 Funciones Específicas.

- **Selección de Personal.** Estará encargado de la exhaustiva escogencia de personal, elaborar el Reglamento Interno de Trabajo y el Manual de Funciones, vigilar y supervisar la ejecución de los programas de capacitación y motivación del personal.
- **Producción.** Programar la correcta coordinación de zonas del servicio; identificar y seleccionar los diferentes operarios para cada una de las actividades; compra de materia prima; observar que el proceso esté acorde con las necesidades y las órdenes de servicio; vigilar el cumplimiento del presupuesto de ventas.
- **Finanzas.** Suministrar al contador toda la información requerida por este; tener un excelente manejo de las cuentas corrientes; Se encargará de la cotización y el costeo del producto; elaborar los presupuestos; medir el cumplimiento de las metas financieras; revisar los informes contables y establecer su veracidad y cumplimiento con las normas contables y de impuestos; elaborar la nómina de los empleados; velar por los recursos financieros de la empresa.
- **Mercadeo.** Establecer las políticas para alcanzar los objetivos fijados, tanto de mercadeo, publicidad, calidad en la terminación del servicio y elaboración de las especificaciones del cliente, así como también fijará programas de determinación del precio; establecer políticas para la incorporación de nuevos clientes potenciales.

14.2.2 Contador – Asesor Contable.

14.2.2.1 Función Básica. Es la persona que estará encargada de las funciones de revisar y evaluar los sistemas contables de la empresa y todos los efectos tributarios. Igualmente deberá llevar al día los asientos contables pertenecientes a cada ejercicio.

14.2.2.2 Funciones Específicas.

- Llevar los libros contables.
- Establecer en cada uno de los períodos el estado de pérdidas y ganancias.
- Realizar las conciliaciones bancarias pertinentes de los diferentes bancos.
- Mantener al día el registro contable y su incidencia tributaria.
- Será el encargado directo de vigilar y controlar la correcta recuperación de cartera.

14.2.3 Gerente de Servicio.

14.2.3.1 Funciones Básicas. Elaboración y cotización del diseño con todas las especificaciones requeridas por el cliente; velar por el buen funcionamiento del departamento de Servicio al cliente, coordinar turnos de trabajo; ejecutar los trabajos de mecánica y elaborar el presupuesto de ventas.

14.2.3.2 Funciones Específicas.

- Determinar el material, actividades e insumos en la que desarrollen las actividades de aseo y mantenimiento.

- Programar los servicios por turno y por sector.
- Realizar las cotizaciones de servicios.
- Velar por la seguridad industrial de los operarios.
- Elaborar cuadro de tiempos y movimientos.
- Velar por la buena utilización de herramientas y maquinaria en general.
- Supervisar la compra y utilización de la herramienta.
- Mantener en buen estado el cuarto de insumos.
- Presentar los informes requeridos por la administración.

14.2.4 Secretaria Auxiliar Contable.

14.2.4.1 Función Básica. Mantener y proporcionar la información y elaborar los documentos para la empresa.

14.2.4.2 Funciones Específicas.

- Suministrar la información de saldos bancarios.
- Elaborar la documentación y facturación; demás informes requeridos por la empresa.
- Atender las llamadas telefónicas.
- Cumplir con las funciones que son compatibles con el ejercicio de su cargo y que le sean asignadas por su superior inmediato.
- Elaborar las consignaciones bancarias.

14.2.5 Operarios.

14.2.5.1 Función Básica. Son las personas encargadas de realizar y prestar los servicios de aseo y mantenimiento en los hogares, teniendo en cuenta los criterios de calidad y especificación del servicio a prestar de acuerdo a las indicaciones del cliente.

14.2.5.2 Funciones Específicas.

- Desempeñar los encargos en cuanto a la disposición de insumos para realizar el aseo y mantenimiento.
- Promover el trato cálido y buenas costumbres ante los clientes.
- Acatar las sugerencias de los clientes en el desarrollo del servicio.
- Las demás inherentes al cargo e impartidas en su momento.

14.2.6 Mensajero.

14.2.6.1 Función Básica. Diligenciar todos los trámites a nivel interno y externo de empresa.

14.2.6.2 Funciones Específicas.

- Realizar el recorrido de la correspondencia dos veces al día.
- Programar las gestiones a nivel externo.
- Elaborar cuadros de recorridos.
- Realizar las consignaciones en los bancos.
- Revisar el apartado aéreo.

- Rendir cuentas a la secretaria de la caja menor.

14.3 ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA

TU SOLUCIÓN Ltda., al finalizar la investigación, será una realidad que aporta soluciones al Municipio de Bello y, al mismo tiempo, es una alternativa de administrar el propio negocio de las autoras y generar posibilidades de ingresos para otros.

14.4 POLÍTICA EMPRESARIAL

Orientar de manera efectiva a los clientes para proponer las soluciones necesarias, buscando su satisfacción, generando la posibilidad de nuevos negocios por referencia y recomendación.

14.5 MISIÓN

Ofrecer servicios domésticos a los hogares bellanitas, a través de personal técnicamente capacitado con la experiencia suficiente, brindando soluciones adecuadas a las necesidades de cada cliente. TU SOLUCIÓN Ltda., Ofrece respuesta inmediata y atención de calidad, y garantiza un concepto INTEGRAL de servicio.

14.6 VISIÓN

La Empresa TU SOLUCIÓN Ltda., en el 2015 quiere ser una alternativa empresarial reconocida en el sector del servicio doméstico de hogares, como la mejor opción en los entornos habitacionales de las familias colombianas, posicionada en los clientes como una empresa Eficiente y efectiva.

14.7 VALORES

- Responsabilidad
- Cumplimiento
- Eficiencia

Para vivir los valores y principios empresariales TU SOLUCIÓN Ltda., cuenta con las orientaciones de la junta de socios como responsables de la proyección empresarial y el desarrollo del negocio. En la gerencia se han dispuesto las indicaciones para guiar el equipo de colaboradores hacia el ejercicio de la misión a través del estricto cumplimiento de los objetivos para lograr la visión proyectada.

Siempre buscará desarrollar confianza entre los seres humanos como el camino seguro a la generación de capital social. En TU SOLUCIÓN Ltda., se contará con el respaldo del talento humano como socio estratégico que aporta su capital humano al desarrollo empresarial. Consolidará la empresa apoyados en el respeto por el cliente, la profesión y el trabajo realizado; y actualizando de manera permanente los procesos ejecutados por personas capaces para brindar calidad.

14.8 PRINCIPIOS

Responsabilidad social

Respeto por los clientes

Flexibilidad en el desarrollo empresarial

TU SOLUCIÓN Ltda., inicia su vida comercial proyectando sus acciones estratégicas de mercadeo para motivar la venta del servicio doméstico correctivo, ofreciendo la organización, aseo y mantenimiento al interior de los hogares de los estratos tres, cuatro y cinco del municipio de Bello, como clientes potenciales serán abordados de forma gradual y de acuerdo a las metas internas de crecimiento y desarrollo empresarial se irán ampliando los niveles de intervención en el mercado y el grupo de personas responsable del servicio.

14.9 OBJETIVO GENERAL

Ofrecer mediante un sistema de empresa de servicios domésticos, la asistencia técnica de aseo y mantenimiento a bajo costo

14.10 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Generar un proceso de consolidación empresarial para hacer viable y auto sostenible la empresa de servicios TU SOLUCIÓN Ltda., en el municipio de Bello – Antioquia.

Aplicar principios gerenciales y estrategias de mercadeo y comunicación para posicionar a TU SOLUCIÓN Ltda., como solución rápida y confiable en el área de servicios domésticos en el municipio de Bello.

Diseñar y ejecutar planes permanentes de capacitación y actualización dirigidos a todos los miembros de la empresa.

15. ASPECTO FINANCIERO

15.1 ESTUDIO ECONÓMICO

Para la evaluación del estudio económico se retoman los conceptos analizados en el aspecto técnico, a saber:

Cuadro 21. Estudio Económico.

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR AÑO
Equipos de Cómputos, Muebles y Enseres	5.000.000	5.000.000
Depreciación	55.555	666.666
Papelería y Suministros	150.000	1.800.000
Publicidad	238.000	2.856.000
Servicios Públicos	150.000	1.800.000
Seguros	1.000	12.000
Nómina Operativa	5.188.000	62.262.000
Nómina Administración y Ventas	1.673.000	20.076.000
Carga Prestacional (52% de la nómina)	3.112.200	37.346.400
Capacitación	83.333	1.000.000
TOTAL CAPITAL PARA INICIO DEL PROYECTO	15.651.088	132.819.066

15.2 ANÁLISIS DE LA INVERSIÓN

Con respecto al análisis de inversión, se tiene la propuesta plasmada en esta opción, de acuerdo a la capacidad económica y disponibilidad de recursos con que cuente cada uno de los socios.

Para tal efecto, se ha elaborado un Balance General Inicial, tal como se indica a continuación. **(Véase el Cuadro 22).**

Cuadro 22. Balance General Inicial.

TU SOLUCIÓN Ltda BALANCE DE GENERAL INICIAL			
ACTIVOS			15,000,000
CORRIENTES		9,611,000	
Caja y Bancos	9,611,000		
Inventarios Materia Prima	-		
FIJOS		5,000,000	
Maquinaria y Equipo	-		
Equipo de Comunicación	570,000		
Equipo de Cómputo	2,000,000		
Equipo de oficina	300,000		
Muebles y Enseres	2,130,000		
DIFERIDOS		389,000	
Publicidad	238,000		
Seguros	1,000		
Papelería y Suministros	150,000		
PASIVOS Y PATRIMONIO			15,000,000
PASIVOS			-
PATRIMONIO			15,000,000
Capital por aportes	15,000,000		
TOTAL ACTIVOS		15,000,000	
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			15,000,000

Cada uno de los socios invertirá en el proyecto un total de \$7.500.000, para conformar un capital de \$15.000.000, que será el capital para la puesta en marcha del proyecto.

Es importante anotar que el aporte de cada socio está representado así:

Cuadro 23. Aportes de los Socios.

CONCEPTO	SOCIO 1	SOCIO 2	TOTAL
Capital en efectivo	5.000.000	5.000.000	10.000.000
Muebles y Enseres	2.130.000	0	2.710.000
Equipo de Oficina	300.000	0	300.000
Equipo de Comunicación	70.000	500.000	570.000
Equipo de Cómputo e Impresora	0	2.000.000	
TOTAL APORTES	7.500.000	7.500.000	15.000.000

15.3 CAJA Y BANCOS

Se ha determinado que el saldo mínimo de caja será de \$200.000, los cuales no generarán intereses, ya que tendrán que estar disponibles siempre en caso de cualquier eventualidad.

15.4 INVENTARIOS

No aplica para el presente proyecto, puesto que no se manejarán existencias de insumos.

15.5 PRESUPUESTO DE VENTAS

Para poder presupuestar las ventas es necesario hacer un análisis detallado de la demanda potencial e identificada, teniendo de presente el precio estimado en cada uno de los productos y las estrategias de mercadeo, así como también la utilidad esperada por los socios que se encuentra representada en un 40%.

15.6 RENTABILIDAD

La primera pregunta que debe hacerse es qué rentabilidad se desea medir. La más común es la de los inversionistas, pues su inversión se debe estimar con base en los fondos que ellos aporten, tanto en el período cero como en los iniciales.

Los repartos juegan mucho con el tratamiento que se le de al efectivo que queda en caja al final de cada período. Un error muy común es pensar que se puede

repartir todo lo que sobre, olvidándose que en la práctica las empresas tienen que mantener un saldo mínimo sin el cual no pueden operar. No se trata solamente del concepto estricto del capital de trabajo, ya que en el flujo se han incluido los aumentos en inventarios y cartera y aquellos en cuentas por pagar. Es necesario estimar este mínimo requerimiento de caja y adecuarlo período a período a la realidad de la inflación. La caja que exceda este mínimo sí podría repartirse, y el mínimo, final de caja para un período, ingresaría al siguiente, como caja inicial.

Para calcular la rentabilidad de la inversión del presente proyecto, se utilizó la tasa interna de retorno –TIR- que es, por definición, aquella tasa que hace el valor presente de los ingresos igual al valor presente de los egresos, al descontarlos del período cero.

Una interpretación importante de la TIR es que ella es la máxima tasa de interés a la cual el inversionista tomaría dinero prestado para financiar la totalidad del proyecto, repagando con lo producido la totalidad del capital y de sus intereses, sin perder un centavo.

15.7 ESTADOS DE COSTOS DEL SERVICIO

De igual manera y concordante con los estados de Pérdidas y Ganancias, se han elaborado cinco estados absorbentes de costos del Servicio, proyectados por la opción planteada.

(Véanse los cuadros 24, 25, 26, 27 y 28).

Cuadro 24. Estado de Costos del Servicio (2010)

TU SOLUCIÓN Ltda.	
ESTADO DE COSTOS DEL SERVICIO	
PROYECTADOS - AÑO 2010	
COSTOS DEIRECTOS E INDIRECTOS	
MANO DE OBRA DIRECTA DE OPERACIÓN	91,184,400
MANO DE OBRA INDIRECTA - ADMON Y VENTAS	28,500,000
COSTOS DEL PERÍODO	119,684,400
MÁS OTROS COSTOS Y GASTOS	8,134,666
TOTAL COSTOS DEL PERÍODO	127,819,066
COSTO DEL SERVICIO POR HORA	5,690

Cuadro 25. Estado de Costos del Servicio (2011)

TU SOLUCIÓN Ltda.	
ESTADO DE COSTOS DEL SERVICIO	
PROYECTADOS - AÑO 2011	
COSTOS DEIRECTOS E INDIRECTOS	
MANO DE OBRA DIRECTA DE OPERACIÓN	95,743,107
MANO DE OBRA INDIRECTA - ADMON Y VENTAS	29,640,000
COSTOS DEL PERÍODO	125,383,107
MÁS OTROS COSTOS Y GASTOS	9,038,800
TOTAL COSTOS DEL PERÍODO	134,421,907
COSTO DEL SERVICIO POR HORA	5,385

Cuadro 26. Estado de Costos del Servicio (2012)

TU SOLUCIÓN Ltda.	
ESTADO DE COSTOS DEL SERVICIO	
PROYECTADOS - AÑO 2012	
COSTOS DEIRECTOS E INDIRECTOS	
MANO DE OBRA DIRECTA DE OPERACIÓN	100,484,163
MANO DE OBRA INDIRECTA - ADMON Y VENTAS	30,825,600
COSTOS DEL PERÍODO	131,309,763
MÁS OTROS COSTOS Y GASTOS	9,842,680
TOTAL COSTOS DEL PERÍODO	141,152,443
COSTO DEL SERVICIO POR HORA	5,141

Cuadro 27. Estado de Costos del Servicio (2013)

TU SOLUCIÓN Ltda.	
ESTADO DE COSTOS DEL SERVICIO	
PROYECTADOS - AÑO 2013	
COSTOS DEIRECTOS E INDIRECTOS	
MANO DE OBRA DIRECTA DE OPERACIÓN	105,451,313
MANO DE OBRA INDIRECTA - ADMON Y VENTAS	32,058,624
COSTOS DEL PERÍODO	137,509,937
MÁS OTROS COSTOS Y GASTOS	10,726,948
TOTAL COSTOS DEL PERÍODO	148,236,885
COSTO DEL SERVICIO POR HORA	4,949

Cuadro 28. Estado de Costos del Servicio (2014)

TU SOLUCIÓN Ltda.	
ESTADO DE COSTOS DEL SERVICIO	
PROYECTADOS - AÑO 2014	
COSTOS DEIRECTOS E INDIRECTOS	
MANO DE OBRA DIRECTA DE OPERACIÓN	110,655,061
MANO DE OBRA INDIRECTA - ADMON Y VENTAS	33,340,969
COSTOS DEL PERÍODO	143,996,030
MÁS OTROS COSTOS Y GASTOS	11,699,643
TOTAL COSTOS DEL PERÍODO	155,695,673
COSTO DEL SERVICIO POR HORA	4,798

15.8 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Se han elaborado cinco estados de pérdidas y ganancias proyectados, con base en las estimaciones hechas en el flujo de fondos; es decir, la consolidación de la proyección de la inversión. **(Véanse los Cuadros 29, 30, 31, 32 y 33).**

Cuadro 29. Estado de P y G Período 2010.

TU SOLUCIÓN Ltda..		
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		
PROYECTADO AÑO 2010		
INGRESOS		
Ventas Netas		123,552,000
Menos Costos Directos de Operación		91,184,400
UTILIDAD BRUTA EN VENTA		32,367,600
Menos Gastos Personal de Admón y Ventas		28,500,000
Servicios Públicos		1,800,000
Seguros		12,000
Depreciación		666,666
Otros Gastos y Costos		5,656,000
UTILIDAD OPERACIONAL	-	4,267,066
Menos Impuestos		-
UTILIDAD NETA	-	4,267,066

Cuadro 30. Estado de P y G Período 2011.

TU SOLUCIÓN Ltda..		
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		
PROYECTADO AÑO 2011		
INGRESOS		
Ventas Netas		151,008,000
Menos Costos Directos de Operación		95,743,107
UTILIDAD BRUTA EN VENTA		55,264,893
Menos Gastos Personal de Admón y Ventas		29,640,000
Servicios Públicos		1,980,000
Seguros		13,200
Depreciación		1,000,000
Otros Gastos y Costos		6,045,600
UTILIDAD OPERACIONAL		16,586,093
Menos Impuestos		6,385,646
UTILIDAD NETA		10,200,447

Cuadro 31. Estado de P y G Período 2012.

TU SOLUCIÓN Ltda..	
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	
PROYECTADO AÑO 2012	
INGRESOS	
Ventas Netas	182,719,680
Menos Costos Directos de Operación	100,484,163
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	82,235,517
Menos Gastos Personal de Admón y Ventas	30,825,600
Servicios Públicos	2,178,000
Seguros	14,520
Depreciación	1,000,000
Otros Gastos y Costos	6,650,160
UTILIDAD OPERACIONAL	41,567,237
Menos Impuestos	16,003,386
UTILIDAD NETA	25,563,851

Cuadro 32. Estado de P y G Período 2013.

TU SOLUCIÓN Ltda..	
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	
PROYECTADO AÑO 2013	
INGRESOS	
Ventas Netas	219,248,640
Menos Costos Directos de Operación	105,451,313
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	113,797,327
Menos Gastos Personal de Admón y Ventas	32,058,624
Servicios Públicos	2,395,800
Seguros	15,972
Depreciación	1,000,000
Otros Gastos y Costos	7,315,176
UTILIDAD OPERACIONAL	71,011,755
Menos Impuestos	27,339,526
UTILIDAD NETA	43,672,229

Cuadro 33. Estado de P y G Período 2014.

TU SOLUCIÓN Ltda. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO AÑO 2014

INGRESOS	
Ventas Netas	261,271,296
Menos Costos Directos de Operación	110,655,061
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	150,616,235
Menos Gastos Personal de Admón y Ventas	33,340,969
Servicios Públicos	2,635,380
Seguros	17,569
Depreciación	1,000,000
Otros Gastos y Costos	8,046,694
UTILIDAD OPERACIONAL	105,575,623
Menos Impuestos	40,646,615
UTILIDAD NETA	64,929,008

15.9 BALANCE GENERAL PROYECTADO

Se elaboraron cinco balances generales proyectados, de acuerdo a las condiciones reflejadas en los estados de pérdidas y ganancias y en los estados de costos absorbentes de los productos manufacturados. **(Véanse los Cuadros 34, 35, 36, 37 y 38).**

Cuadro 34. Balance General Proyectado 2010.

TU SOLUCIÓN Ltda. BALANCE DE GENERAL PROYECTADO AÑO 2010			
ACTIVOS			10,732,934
CORRIENTES		6,399,600	
Caja y Bancos	6,399,600		
Otros			
FIJOS		4,333,334	
Maquinaria y Equipo	-		
Equipo de Comunicación	570,000		
Equipo de Cómputo	2,000,000		
Equipo de oficina	300,000		
Muebles y Enseres	2,130,000		
Depreciación Acumulada	666,666		
PASIVOS Y PATRIMONIO			10,732,934
PASIVOS			-
PATRIMONIO			10,732,934
Capital por aportes	15,000,000		
Utilidad del Ejercicio	- 4,267,066		
TOTAL ACTIVOS			10,732,934
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			10,732,934

Cuadro 35. Balance General Proyectado 2011

TU SOLUCIÓN Ltda. BALANCE DE GENERAL PROYECTADO AÑO 2011			
ACTIVOS			25,200,447
CORRIENTES		21,533,779	
Caja y Bancos	21,533,779		
Otros			
FIJOS		3,666,668	
Maquinaria y Equipo	-		
Equipo de Comunicación	570,000		
Equipo de Cómputo	2,000,000		
Equipo de oficina	300,000		
Muebles y Enseres	2,130,000		
Depreciación Acumulada	1,333,332		
PASIVOS Y PATRIMONIO			25,200,447
PASIVOS			-
PATRIMONIO			25,200,447
Capital por aportes	15,000,000		
Utilidad del Ejercicio	10,200,447		
TOTAL ACTIVOS			25,200,447
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			25,200,447

Cuadro 36. Balance General Proyectado 2012

TU SOLUCIÓN Ltda.																																																																									
BALANCE DE GENERAL PROYECTADO																																																																									
AÑO 2012																																																																									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">ACTIVOS</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">40,563,851</td> </tr> <tr> <td>CORRIENTES</td> <td></td> <td style="text-align: right;">37,563,851</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Caja y Bancos</td> <td style="text-align: right;">37,563,851</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td style="text-align: right;">-</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FIJOS</td> <td></td> <td style="text-align: right;">3,000,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Maquinaria y Equipo</td> <td style="text-align: right;">-</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipo de Comunicación</td> <td style="text-align: right;">570,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipo de Cómputo</td> <td style="text-align: right;">2,000,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipo de oficina</td> <td style="text-align: right;">300,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muebles y Enseres</td> <td style="text-align: right;">2,130,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Depreciación Acumulada</td> <td style="text-align: right;">2,000,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL ACTIVOS</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">40,563,851</td> </tr> </table>	ACTIVOS			40,563,851	CORRIENTES		37,563,851		Caja y Bancos	37,563,851			Otros	-			FIJOS		3,000,000		Maquinaria y Equipo	-			Equipo de Comunicación	570,000			Equipo de Cómputo	2,000,000			Equipo de oficina	300,000			Muebles y Enseres	2,130,000			Depreciación Acumulada	2,000,000			TOTAL ACTIVOS			40,563,851	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">PASIVOS Y PATRIMONIO</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">40,563,851</td> </tr> <tr> <td>PASIVOS</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td>PATRIMONIO</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">40,563,851</td> </tr> <tr> <td>Capital por aportes</td> <td style="text-align: right;">15,000,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Utilidad del Ejercicio</td> <td style="text-align: right;">25,563,851</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">40,563,851</td> </tr> </table>	PASIVOS Y PATRIMONIO			40,563,851	PASIVOS			-	PATRIMONIO			40,563,851	Capital por aportes	15,000,000			Utilidad del Ejercicio	25,563,851			TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			40,563,851
ACTIVOS			40,563,851																																																																						
CORRIENTES		37,563,851																																																																							
Caja y Bancos	37,563,851																																																																								
Otros	-																																																																								
FIJOS		3,000,000																																																																							
Maquinaria y Equipo	-																																																																								
Equipo de Comunicación	570,000																																																																								
Equipo de Cómputo	2,000,000																																																																								
Equipo de oficina	300,000																																																																								
Muebles y Enseres	2,130,000																																																																								
Depreciación Acumulada	2,000,000																																																																								
TOTAL ACTIVOS			40,563,851																																																																						
PASIVOS Y PATRIMONIO			40,563,851																																																																						
PASIVOS			-																																																																						
PATRIMONIO			40,563,851																																																																						
Capital por aportes	15,000,000																																																																								
Utilidad del Ejercicio	25,563,851																																																																								
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			40,563,851																																																																						

Cuadro 37. Balance General Proyectado 2013

TU SOLUCIÓN Ltda.																																																																									
BALANCE DE GENERAL PROYECTADO																																																																									
AÑO 2013																																																																									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">ACTIVOS</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">79,929,008</td> </tr> <tr> <td>CORRIENTES</td> <td></td> <td style="text-align: right;">74,929,008</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Caja y Bancos</td> <td style="text-align: right;">74,929,008</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td style="text-align: right;">-</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FIJOS</td> <td></td> <td style="text-align: right;">5,000,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Maquinaria y Equipo</td> <td style="text-align: right;">-</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipo de Comunicación</td> <td style="text-align: right;">570,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipo de Cómputo</td> <td style="text-align: right;">2,000,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipo de oficina</td> <td style="text-align: right;">300,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muebles y Enseres</td> <td style="text-align: right;">2,130,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Depreciación Acumulada</td> <td style="text-align: right;">-</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL ACTIVOS</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">79,929,008</td> </tr> </table>	ACTIVOS			79,929,008	CORRIENTES		74,929,008		Caja y Bancos	74,929,008			Otros	-			FIJOS		5,000,000		Maquinaria y Equipo	-			Equipo de Comunicación	570,000			Equipo de Cómputo	2,000,000			Equipo de oficina	300,000			Muebles y Enseres	2,130,000			Depreciación Acumulada	-			TOTAL ACTIVOS			79,929,008	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">PASIVOS Y PATRIMONIO</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">79,929,008</td> </tr> <tr> <td>PASIVOS</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td>PATRIMONIO</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">79,929,008</td> </tr> <tr> <td>Capital por aportes</td> <td style="text-align: right;">15,000,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Utilidad del Ejercicio</td> <td style="text-align: right;">64,929,008</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">79,929,008</td> </tr> </table>	PASIVOS Y PATRIMONIO			79,929,008	PASIVOS			-	PATRIMONIO			79,929,008	Capital por aportes	15,000,000			Utilidad del Ejercicio	64,929,008			TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			79,929,008
ACTIVOS			79,929,008																																																																						
CORRIENTES		74,929,008																																																																							
Caja y Bancos	74,929,008																																																																								
Otros	-																																																																								
FIJOS		5,000,000																																																																							
Maquinaria y Equipo	-																																																																								
Equipo de Comunicación	570,000																																																																								
Equipo de Cómputo	2,000,000																																																																								
Equipo de oficina	300,000																																																																								
Muebles y Enseres	2,130,000																																																																								
Depreciación Acumulada	-																																																																								
TOTAL ACTIVOS			79,929,008																																																																						
PASIVOS Y PATRIMONIO			79,929,008																																																																						
PASIVOS			-																																																																						
PATRIMONIO			79,929,008																																																																						
Capital por aportes	15,000,000																																																																								
Utilidad del Ejercicio	64,929,008																																																																								
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			79,929,008																																																																						

Cuadro 38. Balance General Proyectado 2014

TU SOLUCIÓN Ltda			
BALANCE DE GENERAL PROYECTADO			
AÑO 2014			
ACTIVOS			373,852,704
CORRIENTES		368,852,704	
Caja y Bancos	368,852,704		
Otros			
FIJOS		5,000,000	
Maquinaria y Equipo	-		
Equipo de Comunicación	570,000		
Equipo de Cómputo	2,000,000		
Equipo de oficina	300,000		
Muebles y Enseres	2,130,000		
Depreciación Acumulada			
PASIVOS Y PATRIMONIO			373,852,704
PASIVOS			-
PATRIMONIO			373,852,704
Capital por aportes	15,000,000		
Utilidad del Ejercicio	358,852,704		
TOTAL ACTIVOS		373,852,704	
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO			373,852,704

15.10 FLUJO DE FONDOS

Se elaboró un flujo de fondos para determinar las circunstancias en las que puede desarrollarse la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., con lo cual se mide su rentabilidad. Para ello se tomó en cuenta la siguiente información:

- Se modificaron los precios de venta, atendiendo al valor propuesto de \$5.500 por hora de servicio.
- Para el establecimiento del precio de venta, se realizó un sondeo de la competencia, estableciendo un precio promedio de \$5.500 por hora, con el cual se realiza el flujo de fondos.

- El costo del servicio se inicia con base en el promedio de \$5.690, el cual se incrementó en cada anualidad en un 10%. Este costo varía de acuerdo al número de operarios propuesto para cada año, lo cual refleja un margen de contribución creciente en cada año, pues en la misma medida aumentan las horas vendidas.
- La empresa tiene una capacidad de ofrecimiento de 1.872 horas por mes para el primer año, esto es, aproximadamente 62 horas diarias. Quiere decir que para poder tener este cubrimiento se necesitan 9 hogares, con 9 personas. Téngase en cuenta que el servicio se espera venderlo en el mismo mes en el que se presupuesta y los clientes pagan de contado. Inicialmente y para la primera anualidad, se realizó la proyección con el 90% de la capacidad instalada, esto es, un turno de nueve operarios.
- La depreciación se calcula para el equipo de cómputo de tres años. En cuanto al equipo de oficina, por ser valores menores y no representativos, se llevarán contablemente de una vez al gasto.
- La mano de obra directa y de administración se estima en \$6.861.000 mensuales, la carga prestacional en un 52% de este valor \$3.112.200. Se pagan impuestos equivalentes al 38.5% sobre la renta gravable. Por facilidad se asume que los impuestos se cancelarán en el mismo año en que éstos se causan, esto es, en diciembre de cada año.
- Los servicios públicos se estiman en \$1.800.000 anuales, incrementados cada anualidad en un 10%.
- Se requiere muebles y enseres por valor de \$3.000.000.

- Se toma un incrementó para las obligaciones de índole laboral de un 4% por cada año; los gastos de administración y ventas en el 10%.

Cuadro 39. Flujo de Fondos Projectado.

TU SOLUCIÓN Ltda.						
FLUJO DE FONDOS PROYECTADO						
FLUJO DE FONDOS	PERIODO 0	PERIODO 1 - 2010	PERIODO 2 - 2011	PERIODO 3 - 2012	PERIODO 4 - 2013	PERIODO 5 - 2014
Precio unitario por hora		5,500	6,050	6,655	7,320	8,052
Horas vendidas por año		22,464	24,960	27,456	29,952	32,448
Ventas en pesos		123,552,000	151,008,000	182,719,680	219,248,640	261,271,296
Costo unitario por hora		5,690	5,385	5,141	4,949	4,798
FLUJO DE FONDOS						
Ingresos en efectivo		123,552,000	151,008,000	182,719,680	219,248,640	261,271,296
Total ingresos		123,552,000	151,008,000	182,719,680	219,248,640	261,271,296
EGRESOS OPERATIVOS						
Costos de Operación		91,184,400	95,743,107	100,484,163	105,451,313	110,655,061
Gastos de Administración y Ventas		28,500,000	29,640,000	30,825,600	32,058,624	33,340,969
Otros Gastos y Costos		8,134,666	9,038,800	9,842,680	10,726,948	11,699,643
Total egresos		127,819,066	134,421,907	141,152,443	148,236,885	155,695,673
RENTA GRAVABLE		4,267,066	16,586,093	41,567,237	71,011,755	105,575,623
Pago de impuestos		-	6,385,646	16,003,386	27,339,526	40,646,615
FLUJO NETO OPERATIVO		4,267,066	10,200,447	25,563,851	43,672,229	64,929,008
Caja Inicial		15,000,000	13,867,600	37,373,913	265,321,139	546,168,698
Menos flujo Operativo anterior		-	4,267,066	10,200,447	25,563,851	43,672,229
Menos compras de equipos		5,000,000	-	-	-	-
Más Flujo Neto Operativo Período		4,267,066	10,200,447	228,304,993	295,684,462	359,026,970
Mas Gastos Diferidos		8,134,666	9,038,800	9,842,680	10,726,948	11,699,643
Menos Incrementos de Inventarios		-	-	-	-	-
SALDO CAJA FINAL		13,867,600	37,373,913	265,321,139	546,168,698	873,223,082

15.11 VALOR PRESENTE NETO (VPN)

El valor presente neto (VPN) es el resultado algebraico de traer a valor presente, utilizando una tasa de descuento adecuada, todos los flujos (positivos o negativos) relacionados con un proyecto; es la equivalencia en valor de dinero actual, de los valores futuros, teniendo en cuenta que dicho valor se va devaluando en el tiempo.

Como se sabe el Valor Presente Neto es el valor presente de todos los egresos y los ingresos involucrados en el proyecto llevado al año 0 con una tasa de oportunidad específica de accionista (30%), se calcula con la siguiente fórmula:

$$P = \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \dots$$

Cuadro 40. Valor Presente Neto.

AÑOS	FLUJO NETO DE EFECTIVO	TASA	V.P.N
1	- 4.267.066		- 4.267.066
2	10.200.447	1.56	6.538.748
3	25.563.851	1.95	13.109.667
4	43.672.229	2.44	17.898.454
5	64.929.008	3.05	21.288.199
		TOTAL	21.288.199

Se dice que si este VPN es mayor que 0 como en este caso del proyecto con recursos propios es de \$21.288.199, es económicamente factible, y se debe aceptar.

15.12 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La tasa interna de retorno (TIR) es la rentabilidad que se genera sobre cada peso de inversión inicial, mientras el mismo se encuentre invertido en ella.

Para este proyecto presenta una TIR de 70% para los cinco primeros años, lo que muestra la rentabilidad de este proyecto, esto si se tiene en cuenta que el dinero en el sector financiero no supera el 25% de rentabilidad anual.

Cuando el Valor Presente Neto es igual a 0, la rentabilidad obtenida del proyecto se denomina TIR que debe ser mayor, de la tasa de oportunidad del accionista (TIO) para que el proyecto sea viable, en este caso la $TIR > TIO$. Con recursos propios es de 70% siendo superior a la tasa de oportunidad de 30%, entonces se debe aceptar el proyecto.

Se calculó teniendo en cuenta el VPN de los cinco primeros años, es decir, \$21.288.199, menos la inversión inicial del proyecto, esto es, \$15.000.000, obteniendo una participación en los cinco años del 70% de recuperación de dicha inversión.

15.13 RELACIÓN BENEFICIO-COSTO (B/C)

Consiste en traer al presente los beneficios y dividirlo entre el presente de los costos con una tasa igual a la del inversionista, en el proyecto con recursos propios es de 2.06 mayor que 1, significa que los ingresos son mayores que los egresos por lo tanto el proyecto es aceptable.

15.14 PUNTO DE EQUILIBRIO (PE)

Es la cantidad mínima requerida en venta de unidades para garantizar la estabilidad de un proyecto u o empresa; este se obtiene cuando el valor de las ventas es igual a los gastos en el mismo periodo y a partir de este punto los demás ingresos son utilidades.

Es difícil cuantificar el punto de equilibrio por ser una empresa que presenta varios servicios o sea multiservicios, por lo tanto se estima el valor no en unidades sino en ingresos totales. Se utilizará la fórmula:

$$\text{PE} = \text{Costos fijos totales} * 1 / (1 - (\text{Costos variables totales} / \text{ingresos por ventas}))$$

Cuadro 41. Punto de Equilibrio (PE).

AÑOS	P.E PESOS(\$)	P.E HORAS
1	0	0
2	133.365.002	22.043
3	138.785.822	20.854
4	144.583.839	19.752
5	150.746.404	18.722

En el segundo año se alcanza su punto de equilibrio en \$133.365.002 de ingresos, representados en 22.043 horas de servicios, donde se determinaron bien los costos de los productos en el cual arroja una equilibrada utilidad.

16. CONCLUSIONES

La determinación de los elementos y políticas para que una organización pueda lograr la calidad del servicio, a la vez que pueda mantenerlos en el tiempo, es fundamental para que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente estableciendo relaciones entre los conceptos relativos a la calidad.

Con una óptima gestión integral la empresa genera mayor confianza en el cliente obteniendo una mayor participación comercial.

La compañía TU SOLUCIÓN Ltda., se convertiría en una innovación para el mercado de servicios domésticos, demostrando que esta actividad se podría transformar en una cooperativa que ofrezca garantía y calidad.

El proyecto que se trazó tiene una estructura económica basada en los estudios financieros, los cuales son importantes para la evaluación de cada proyecto que se quiera iniciar. No obstante, este trabajo arrojó cifras positivas y contundentes en cuanto a la posibilidad del montaje de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., tal y como se desprende de lo reflejado en el flujo de fondos, cuya condición estriba en la venta del producto a un precio mínimo de \$5.500 por hora, precio con el cual se logra sostener la empresa en el tiempo pactado para la recuperación de la inversión

En el segundo año se alcanza su punto de equilibrio en \$133.365.002 de ingresos, representados en 22.043 horas de servicios, donde se determinaron bien los costos de los productos en el cual arroja una equilibrada utilidad.

Por tanto, la creación de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., es viable, ya que en el Municipio de Bello, y así se ha podido comprobar por medio de la investigación realizada, que este sector no posee una empresa proveedora de servicios domésticos en los hogares de la localidad.

17. RECOMENDACIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos y con miras a una posible y futura profundización, el equipo investigativo propone las siguientes recomendaciones:

- Es necesaria la realización de un estudio de costos, basado en el método del costeo por actividades ABC, con el fin de optimizar los recursos y evaluar nuevamente las fronteras de riesgo de la inversión.
- Se debe estructurar el modelo Corporativo para la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., acorde con las nuevas exigencias de calidad, competitividad y mercado.
- Es conveniente la propuesta para la realización de los Manuales de Funciones y Procedimientos, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y el Reglamento Interno de Trabajo.
- Igualmente, es conveniente la estructuración de una campaña publicitaria.
- Se hace indispensable la consolidación de un esquema de capacitación al personal en forma sistemática y cronológica, dada la complejidad del servicio y las condiciones y características particulares de cada cliente.

BIBLIOGRAFÍA

ANSOFF, Igor H. La Dirección Estratégica en la Práctica Empresarial. 2 ed. Wilmington: Adisson-Wesley, 1997. p. 312-321.

ARANGO, Luis Eduardo y POSADA, Carlos Esteban. Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia. Bogotá: Banco de la República. 2007.

BACA URBINA, Gabriel, Evaluación de proyectos, p. 8.

BERENSON, Mark L. Estadística Básica en Administración. 6 ed. Bogotá: Pears Prentice Hall 1996 p. 320-342

BURBANO RUIZ, Jorge E. Presupuestos. Enfoque moderno de planificación y control de recursos. 2 ed. Bogotá, Mc Graw Hill, 1995. P. 91 – 134.

CHACÓN, Dorban "Outsourcing". Caracas, Marzo,1999.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. 5 ed. México: Mc Graw Hill, 1999. p. 384-415.

DRUCKER, Peter F. los Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI. Bogotá: Norma. 1999. p. 104-127.

FERRER PEREZ, La guía práctica de Desarrollo y Organización. Trillas, México 1986.

GARCIA SERNA, Oscar L. Administración Financiera. 3 ed. Cali: Prensa Moderna. 1999. p. 189-210.

GÓMEZ SIERRA, Francisco. Constitución Política de Colombia, compilada y anotada. Medellín: Legis editores. 2008

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS ICONTEC. Normas para la presentación de trabajos de grado y otros de investigación. Bogotá: ICONTEC. Actualización normas técnicas 2009, NTC 1387, 1486, 1487.

LEGIS. Código de Comercio. Bogotá: LEGIS EDITORES. Ley 222 de 1995, “por medio de la cual se expide el código de comercio y demás normas reglamentarias. 2002.

----- Régimen Laboral Colombiano. Bogotá: LEGIS EDITORES.

LIND, Douglas A., MARCHAL, William G. y MASON, Robert D. Estadística para Administración y Economía. Bogotá: Alfaomega. 11ª ed. 2004.

MADRIÑAN DE LA TORRE, Ramón E. Principios de Derecho Comercial. 4 ed. Bogotá: Temis, 1990. p. 137-188.

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación: tercera edición, Bogotá. Mc Graw Hill. 2004 P 246

SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Bogotá: Mc Graw Hill. 3ª ed., 1995.

STEVENSON, William J. Estadística para Administración y Economía: conceptos y aplicaciones. México: OXFORD. 2004, p. 189.

ANEXO A.
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

No. _____

ENCUESTA

Estimado Usuario:

La presente encuesta tiene como propósito determinar la factibilidad económica para la creación y puesta en marcha de la empresa TU SOLUCIÓN Ltda., dedicada a prestar los servicios domésticos en los hogares de estrato tres, cuatro y cinco de Bello.

Le solicitamos comedidamente se sirva responder el siguiente cuestionario, señalando con X:

1. ¿Conoce usted alguna empresa que se dedique específicamente a brindar el servicio doméstico en el municipio de Bello?
a. SI___ b. NO___ c. NO SABE ___ CUÁL_____
2. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de una empresa que le ofrezca este tipo de actividad?
a. SI___ b. NO___ c. NO SABE ___
3. ¿Con qué periodicidad contrataría dichos servicios domésticos?
a. DIARIA ___ b. SEMANAL ___ c. DECADAL ___ d. QUINCENAL ___
4. ¿Cuánto es el tiempo mínimo en horas que contrata estos servicios?
a. Dos ___ b. Cuatro ___ c. Seis ___ d. Ocho ___ e. Más de Ocho___
5. Cuando usted requiere un servicio de tipo doméstico, lo hace por medio de:
a. RECOMENDACIÓN ___ b. FAMILIAR ___ c. PUBLICIDAD___ d. NS/NR___
6. ¿Tiene alguna exigencia en cuanto a la calidad de su servicio?
a. SI___ b. NO___ c. NO SABE ___
7. ¿A qué horas prefiere que le presten el servicio doméstico?
a. MAÑANA ___ b. MAÑANA Y TARDE___ c. TARDE Y NOCHE ___
8. ¿Le gustaría que existiera una empresa que brinde el servicio doméstico para su hogar, en forma oportuna y eficiente, de tiempo completo y para las diferentes actividades del quehacer en su familia?
a. SI___ b. NO___ c. NO SABE ___
9. ¿Qué precio por hora estaría en condiciones de pagar por este servicio doméstico?
a. \$2.500 a \$3.000 ___ b. \$3.000 a \$4.000___ c. \$4.000 a \$6.000___ d. Más de \$6.000___

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B. Estadística Poblacional.

Distribución de la Población, densidades, y viviendas por comunas

COMUNA	PROYECCIÓN 2006		*Area Ha.	HAB/Ha	VIV/Ha	ESTRATO PREDOMINANTE
	POBLACION	VIVIENDA				
1 PARIS	44430	10327	87,73	506,43	105,59	UNO Y DOS
2 LA MADERA	45532	12045	153,61	296,41	69,39	TRES Y CUATRO
3 SANTA ANA	14958	3197	45,21	330,84	62,57	TRES Y CUATRO
4 SUAREZ	79276	15793	162,28	488,51	86,12	TRES
5 LA CUMBRE	39910	8138	99,78	399,97	71,81	TRES
6 BELLAVISTA	42070	8658	89,42	470,47	85,66	DOS
7 ALTOS DE NIQUIA	63404	12994	121,98	519,79	94,24	DOS
8 NIQUIA	40753	8792	130,60	312,04	59,57	TRES
9 FONTIDUEÑO	16132	2758	47,22	341,63	51,69	DOS
10 ACEVEDO	22786	3850	105,14	216,72	32,40	UNO Y DOS
10 ACEVEDO1006 BELVEDERE	213	44	35,96	5,92	1,23	CINCO Y SEIS
OTROS SECTORES	2010	328	357,96	5,62	0,80	
TOTAL	411471	86923	1437	3894	721	

viviendas del 3-4-5

48008

3,106

31%

Anexo C. Minuta de Constitución

CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD TU SOLUCIÓN LTDA

*En la ciudad de Bello, Departamento de Antioquia, República de Colombia, a los veinte (20) días del mes febrero del año dos mil diez (2010), se reunieron las señoras **GLORIA NANCY GÓMEZ GÓMEZ Y NEIDA LEDY ZAPATA CORREA**, identificadas como aparece al pie de sus correspondientes firmas, mayores de edad, domiciliados y residentes en el Municipio de Bello – Antioquia, de estado civil casadas, de nacionalidad colombianas, doy fe de que han celebrado un contrato de sociedad de responsabilidad limitada y se regirá por los estatutos que a continuación se detallan y en su defecto por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio.*

ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD DE LA ESPECIE, DENOMINACIÓN Y DURACIÓN

ARTÍCULO 1º. SOCIOS. *Son socios fundadores los comparecientes anteriormente, su responsabilidad quedará limitada al monto de los aportes de conformidad con la fijación de que ella se hace en la misma escritura.*

ARTÍCULO 2º. DENOMINACIÓN SOCIAL. *La sociedad girará bajo la denominación de “TU SOLUCIÓN Ltda.”*

ARTÍCULO 3º. ESPECIE Y NACIONALIDAD. *La sociedad es de especie de las LTDAs y de nacionalidad colombiana.*

ARTÍCULO 4º. DOMICILIO. *Será en el Municipio de Bello, Departamento de Antioquia, República de Colombia.*

ARTÍCULO 5º. DURACIÓN. *La sociedad tendrá una duración de diez (10) años contados a partir de la fecha de la presente escritura, pero dicha duración podrá prorrogarse o disolverse en cualquier tiempo por*

voluntad de los socios en forma en que se expresa en los presentes estatutos o cuando ocurra cualquiera de las causales previstas en el Código de Comercio para su disolución.

ARTÍCULO 6º. OBJETO SOCIAL. *El objeto social de la sociedad TU SOLUCIÓN Ltda., estará conformado por las siguientes actividades: prestar los servicios domésticos integrales de aseo y mantenimiento a los hogares, en su estructura interna y externa.*

ARTÍCULO 7º. RESPONSABILIDAD. *La responsabilidad de cada uno de los socios por las obligaciones sociales queda limitada al monto de sus respectivos aportes.*

ARTÍCULO 8º. REGISTRO DE SOCIOS. *La sociedad llevará un libro de socios registrado en la Cámara de Comercio de Bello – Antioquia, denominado Registro de Socios, en donde se anota el nombre de ellos, documento de identidad, nacionalidad, número de cuotas sociales de cada socio, embargos, gravámenes y cesiones que se celebraren por vía de remate.*

DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 9º. ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD. *Tendrá los siguientes órganos de dirección y administración: Una Junta Directiva de Socios y un Administrador General. Cada uno tendrá las atribuciones que se le asignen en los presentes estatutos, las cuales se ejercerán de acuerdo con las normas especiales aquí consignadas y con las disposiciones legales.*

ARTÍCULO 10º. ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DE SOCIOS. *A la Junta de socios le corresponde las siguientes atribuciones: elegir y remover libremente al Administrador; examinar el desempeño del Contador en los libros; decidir sobre la distribución de las utilidades y, por consiguiente, disponer del incremento de capital si es necesario o de las reservas especiales; disponer la disolución anticipada, su*

prórroga, transformación y fusión con otra u otras sociedades, resolver todo lo relativo a la cesión de cuotas sociales; admisión de nuevos socios o retiro de ellos; revisar los informes del administrador y contador sobre el estado de los negocios sociales; ordenar las acciones que correspondan contra el administrador o cualquiera otra persona que haya incurrido en incumplimiento de sus obligaciones; las demás que señalan la Ley y que no se contemplan en este artículo.

ARTÍCULO 11º. REUNIÓN DE LA JUNTA DE SOCIOS. *Serán ordinarias y extraordinarias; las primeras se efectuarán cada año en la sede de la empresa y en la fecha y hora que determine el administrador y será avisada por escrito con anterioridad de quince (15) días. Esto con el fin de examinar la situación de la sociedad, considerar las cuentas y el balance del fin del ejercicio y resolver sobre la distribución de las utilidades.*

Las reuniones extraordinarias serán hechas por convocatorias por la misma Junta, por el Administrador o por un número de socios que represente por lo menos las dos quintas partes del capital social, por tanto, quien o quines convoquen, lo deberán hacer por escrito con quince (15) días de anticipación o cuando sea necesario.

ARTÍCULO 12º. CONVOCATORIA. *La convocatoria a las primeras reuniones en las que haya de aprobarse el balance de fin de año, se hará por lo menos con quince (15) días hábiles de anticipación y en los demás casos, bastará con cinco (5) días comunes por medio de notificación personal o escrita dirigida a los socios por el Representante Legal, lugar de la reunión y orden del día a tratar. De las disposiciones de la Junta se dejará constancia en el libro de actas y registros en la Cámara de Comercio del domicilio donde está la sociedad. Los socios inscribirán la dirección a donde se les debe enviar las respectivas comunicaciones.*

ARTÍCULO 13º. QUÓRUM Y DECISIONES. Habrá quórum con el 75% de las cuotas que se encuentra dividido el capital social representado en la reunión. Las decisiones serán tomadas por los socios con el 51% de las cuotas representadas en la reunión. Los socios tendrán un voto por cada cuota que tenga en la sociedad.

ARTÍCULO 14º. DESIGNATARIOS. La Junta d socios será representada por un representante legal o persona que designe. El secretario lo nombra la Junta, las actas serán firmadas por el presidente y secretario y/o las personas que designe la Junta.

ARTÍCULO 15º. REPRESENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN. La representación en juicio o extrajudicialmente, al igual que la administración y la gestión, las hará un administrador que lo nombra o designa la Junta.

ARTÍCULO 16º. ATRIBUCIONES DEL ADMINISTRADOR. El Administrador es un mandatario con representación investido de funciones ejecutivas y administrativas, por tanto tendrá la representación legal, acción administrativa, coordinación y supervisión general de la empresa; también convoca a la Junta de Socios a reuniones ordinarias y extraordinarias y suministrará la información que se necesite. Tendrá bajo su responsabilidad las consignaciones y retiros bancarios. Celebrar contratos y ejecutar los actos comprendidos en el objeto social. Responder de los juicios que por el dolo o culpa ocasiones a la sociedad, a socios o a terceros. Las demás atribuciones o funciones que deba cumplir el administrador estará en el Manual de Funciones y Procedimientos.

DE LAS FINANZAS DE LA SOCIEDAD

ARTÍCULO 17º. INVENTARIOS, BALANCES Y UTILIDADES. Con fecha a 31 de diciembre de cada año se hará inventario y balance general de la sociedad, con el fin de distribuir las utilidades líquidas que

arroje el negocio de la compañía en cada ejercicio contable y se repartirá entre los socios en proporción a sus aportes o porcentajes que tengan en la sociedad. El balance certificado es suscrito con las firmas autógrafas del Representante Legal. La aprobación del balance por la Junta de Socios no exonera de responsabilidad al administrador y asesor, que hayan desempeñado dichos cargos durante el ejercicio a que se contraiga en el documento.

DE OTRAS DISPOSICIONES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD

ARTÍCULO 18º. LIBROS DE SOCIOS. *La sociedad lleva un libro de socios con identificación de los nombres, apellidos, nacionalidad, dirección, documento de identidad, domicilio, cuotas que tengan en la compañía, gravámenes, traspasos, cesión de cuotas aun por vía de remate, etc., que será registrado en la Cámara de Comercio.*

ARTÍCULO 19º. FONDO DE RESERVAS. *La sociedad tendrá un fondo de reservas que se formará con el 10% de las utilidades de cada ejercicio contable del capital suscrito, logrando este porcentaje, no será necesario continuar incrementando dicha reserva, pero si disminuye se volverá a efectuar la aprobación mencionada hasta obtener nuevamente dichos límites, fuera de la reserva legal, la Junta de socios podrá crear otras reservas eventuales y/o especiales.*

ARTÍCULO 20. PROHIBICIONES. *Ni el administrador, ni los socios podrán retirar fondos de la sociedad en beneficio de su propio negocio, ni constituir la sociedad en gozante de obligaciones ajenas, ni caucionar con los bienes sociales, ni obligaciones distintas a las de la sociedad, la cual corresponderá decidir a la Junta de Socios; si las hicieren contraviniendo esta disposición, los actos y contratos celebrados correrán por cuenta y riesgo del infractor y la sociedad quedará exonerada de toda responsabilidad.*

ARTÍCULO 21º. *Los socios no podrán retirar ninguna suma de dinero a cuenta de utilidades mientras la Junta no las Decrete.*

ARTÍCULO 22º. DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD. *La sociedad se disolverá por las siguientes causas:*

- 1. Por el vencimiento de términos previstos para la duración, si no fuere prorrogada válidamente antes de su expiración.*
- 2. Por la imposibilidad de desarrollar su objeto social.*
- 3. Por reducción de número de asociados o menos del requerimiento en la Ley para su formación o funcionamiento, o por aumento que exceda el límite máximo fijado en la misma Ley.*
- 4. Por declaración de quiebra de la sociedad.*
- 5. Por las causales que expresa y claramente se estipule en el contrato.*
- 6. Por la decisión de la Junta General de Socios.*
- 7. Por decisión de autoridad competente en los casos expresamente previstos en las leyes.*
- 8. Por las demás causales establecidas en las leyes, en relación con todas o algunas de las formas de la sociedad que regule la ley.*

ARTÍCULO 23. LA MUERTE DE ALGUNO DE LOS SOCIOS. *No será causal de disolución, ya que continuará con los herederos del socio fallecido, quienes nombrarán una persona que los represente en las reuniones de la Junta de Socios. Si los herederos no quisieran continuar con la sociedad, se les entregará lo que les corresponda en los activos patrimoniales y en las utilidades pendientes de la compañía si las hubiere y la sociedad podrá tomarse hasta un plazo de un año para hacer entrega de lo que les corresponde.*