

**DISEÑO Y MONTAJE DE UNA EMPRESA DE  
SUMINISTRO DE EMPLEADOS DOMESTICOS  
CALIFICADOS**

**ESTHER KARINA GONZALEZ CANTILLO  
NARCISA MEZA VENENCIA**

**CORPORACION UNIVERSITARIA  
TECNOLOGICA DE BOLIVAR  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C.  
1.996**

**DISEÑO Y MONTAJE DE UNA EMPRESA DE  
SUMINISTRO DE EMPLEADOS DOMESTICOS  
CALIFICADOS**

**ESTHER KARINA GONZALEZ CANTILLO  
NARCISA MEZA VENENCIA**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial  
para optar al título de  
Ingeniero Industrial**

**Director  
ROBERTO GÓMEZ FERNANDEZ  
Ingeniero Industrial**

**CORPORACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICA  
DE BOLIVAR  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C.  
1.996**

Cartagena, Abril de 1996

Señores

**COMITE DE FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar

**Atte. Ing. MISAEL CRUZ MONROY**

Decano

Estimados Señores:

Con ésta me permito presentar a ustedes, para su estudio y aprobación, el Trabajo de Grado titulado “**DISEÑO Y MONTAJE DE UNA EMPRESA DE SUMINISTRO DE EMPLEADOS DOMESTICOS CAPACITADOS**”, del cual he sido director.

Atentamente,

**ROBERTO GOMEZ FERNANDEZ**

**Ingeniero Industrial.**

Cartagena, Abril de 1996

Señores

**COMITE DE FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar

**Atte. Ing. MISAEL CRUZ MONROY**

Decano

Estimados Señores:

Con ésta nos permitimos presentar a ustedes, para su estudio y aprobación, nuestro Trabajo de Grado titulado **“DISEÑO Y MONTAJE DE UNA EMPRESA DE SUMINISTRO DE EMPLEADOS DOMESTICOS CAPACITADOS”**, elaborado como requisito parcial para optar el título de Ingeniero Industrial.

Atentamente,

**ESTHER KARINA GONZALEZ**  
**COD. 9101900**

**NARCISA MEZA VENENCIA**  
**COD. 9201959**



**DEDICATORIA**

*A **DIOS** y la **VIRGEN MARIA**  
por guiarme e iluminar  
mi camino en todo momento*

*A mi **MADRE, HERMANA Y ABUELO**  
quienes con su estímulo y respaldo me  
ayudaron a lograr este objetivo tan  
importante en mi vida*

*A **JOSE IGNACIO**, quien  
a pesar de la distancia, ha  
seguido siendo mi fiel compañero*

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Empleados del banco de información de la **CAMARA DE COMERCIO**, por la orientación para realizar la recolección de información necesaria para este trabajo.

**GUSTAVO A. CAMACHO N**, Ingeniero Industrial, gerente de FOCABAX Ltda., por la colaboración prestada en el desarrollo de este proyecto.

**ROBERTO GOMEZ F**, Ingeniero Industrial, Director de Planeación y Desarrollo de la Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar y director de este proyecto, por la asesoría brindada en esta importante etapa del Trabajo de grado.

**ELVIRA LADRON**, Trabajadora social e Inspectora de la Oficina del Trabajo, por la información suministrada en todo lo referente a contratación y liquidación de empleados.

**MUNDO CREATIVO PUBLICIDAD**, por el magnífico trabajo realizado en el área de su competencia.

**AMINTA TERESA QUIÑONES** y **AIDA DE VERGARA**, por su colaboración en todo lo referente a transcripción e impresión del presente documento.

Funcionarios y empleados del **SENA** e **INSTITUTO CAPACITAR**, por la colaboración y asesoría brindadas durante el desarrollo del proyecto.

Profesores de la **CORPORACION UNIVERSITARIA TECNOLOGICA DE BOLIVAR**.

A nuestros **PADRES, FAMILIARES** y **AMIGOS**, por hacer de sus horas libres momentos de silencio y colaboración para que pudieramos terminar este Trabajo de Grado.

## CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCION	1
1 GENERALIDADES	4
1.1 OBJETIVOS	5
1.1.1 Objetivo general	5
1.1.2 Objetivos específicos	5
2.1 ANALISIS LEGAL	7
2.1 MARCO TEORICO	7
2.1.1 Aspectos concernientes a contratos de sumnistro y servicios temporales	9
2.1.2 Leyes de Seguridad Laboral	10
2.1.3 Leyes en cuanto a Funcionamiento	12
2.1.4 Legislación Tributaria	17

		Pág
2.2	DEFINICION DEL TIPO DE SOCIEDAD	20
2.2.1	Constitución de la sociedad	20
2.3	REGLAMENTACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y TRIBUTARIA	23
2.4	REGLAMENTACION LABORAL	27
3	ANALISIS DE MERCADO	31
3.1	MARCO TEORICO	31
3.2	DEFINICION DEL PROBLEMA	32
3.3	DEFINICION DEL SERVICIO	33
3.3.1	Definición de las UEN	35
3.3.2	Plan de Mercadotecnia	37
3.4	EXPECTATIVAS DE LA DEMANDA	53
3.5	FIJACION DE PRECIO	55
4	ANALISIS TECNICO	60
4.1	UBICACION REGIONAL DE LA EMPRESA	60
4.2	UBICACION PUNTUAL	63

		Pág.
4.2.1	Evaluación de los factores por el método cualitativo	64
4.3	PLANEACION DE LAS INSTALACIONES	67
4.3.1	Necesidades de personal	67
4.3.2	Necesidades de muebles y equipos	68
4.4	DISTRIBUCION DE LAS INSTALACIONES	71
4.4.1	Necesidades área	72
4.4.2	Aplicación del método Sistematic Layout Planning	74
5	ANALISIS ORGANIZACIONAL	79
5.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	80
5.1.1	Conceptos de la organización formal. Visión, misión, objetivos, políticas y estrategias	84
5.2	DISEÑO DE CARGOS. MANUAL DE FUNCIONES Y ESPECIFICACIONES	92

		Pág.
5.3	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS	138
5.3.1	Procedimientos Administrativos. Manual de procedimientos.	138
5.4	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	153
5.5	FUNCION DE ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO	158
5.5.1	Consecución de personal	159
5.5.2	Selección de personal	160
5.5.3	Contratación	166
5.5.4	Orientación y socialización de los empleados de nuevo ingreso.	167
5.6	PROCESO DE COMUNICACION	169
5.6.1	Comunicación y motivación de la fuerza de ventas	174
5.7	PUBLICIDAD	175
		Pág.

6	SALUD OCUPACIONAL	177
6.1	ASPECTOS REFERENTES A SALUD OCUPACIONAL	177
6.1.2	Elementos básicos de la Salud Ocupacional	179
6.2	ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	180
6.2.1	Plan de Salud Ocupacional	182
7	ANALISIS ECONÓMICO	190
7.1	CONCEPTOS GENERALES	190
7.1.1	Conceptos de factibilidad económica y factibilidad financiera	191
7.2	HORIZONTE DE PLANEACIÓN	193
7.3	ESTIMACION DE LOS INGRESOS Y COSTOS DEL SERVICIO	194
7.3.1	Estimación de los ingresos	194
7.3.2	Estimación de los costos del servicio	196
7.4	ESTADOS FINANCIEROS	199

7.4.1	Nociones generales sobre los estados financieros	199
7.4.2	Estados analíticos de Patrimonio y Resultados	202
8	ANALISIS DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	232
8.1	GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL	232
8.2	TIPOS DE EVALUACION AMBIENTAL	236
8.2.1	Estudio del impacto ambiental	237
8.1.2	Estudio del impacto social del proyecto.	239
	CONCLUSIONES	246
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	250
	ANEXOS	252

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>TABLA 1.</b> Distribución de la población por vivienda y número de encuestas asignadas en Cartagena.	44
<b>TABLA 2.</b> Costos del servicio.	57
<b>TABLA 3.</b> Precios del servicio	58
<b>TABLA 4.</b> Factores para la localización regional	62
<b>TABLA 5.</b> Calificación cualitativa de los sectores	66
<b>TABLA 6.</b> Asignación de pesos relativos y calificación de los sectores regionales	66
<b>TABLA 7.</b> Necesidades de personal por áreas	67
<b>TABLA 8.</b> Asignación inicial de personal por áreas	68

	Pág.
<b>TABLA 9.</b> Necesidad de muebles, equipos y suministros	68
<b>TABLA 10.</b> Necesidad de muebles, equipos y suministros por áreas en la etapa inicial	68
<b>TABLA 11.</b> Equipos, implementos y suministros en el áreas de servicios generales	71
<b>TABLA 12.</b> Equipos, implementos y suministros en el áreas de servicios generales en la etapa inicial	72
<b>TABLA 13.</b> Simbología del método SLP	74
<b>TABLA 14.</b> Términos de identificación de los cargos	159
<b>TABLA 15.</b> Consecuencias de los factores de riesgo	183
<b>TABLA 16.</b> Frecuencia de exposición	183
<b>TABLA 17.</b> Probabilidad de ocurrencia	184
<b>TABLA 18.</b> Valoración del grado de peligrosidad	184
<b>TABLA 19.</b> Actividades de los subprogramas de salud ocupacional	188

Pág.

<b>TABLA 20.</b>	Población total y femenina económicamente activa en la ciudad de Cartagena	241
<b>TABLA 21.</b>	Número de empleados domésticos según ingreso mensual en la ciudad de Cartagena	242
<b>TABLA 22.</b>	Población de empleados domésticos según nivel de educación en Cartagena	242

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
<b>FIGURA 1.</b> Matriz de porción de mercado	39
<b>FIGURA 2.</b> Resumen del estudio de mercados	59
<b>FIGURA 3.</b> Matriz diagonal SLP	75
<b>FIGURA 4.</b> Diagrama de hilos	77
<b>FIGURA 5.</b> Distribución de las instalaciones	78
<b>FIGURA 6.</b> Organigrama general de la empresa	82
<b>FIGURA 7.</b> Organigrama inicial de la empresa	83
<b>FIGURA 8.</b> Procesos de comunicación	170

	Pág.
<b>FIGURA 9.</b> Conceptos de identidad e imagen desde el punto de vista de la comunicación	172
<b>FIGURA 10.</b> Principios de ingeniería de servicios	173
<b>FIGURA 11.</b> Relación de funciones financieras con el resto de la empresa	192
<b>FIGURA 12.</b> Marco conceptual de la gestión ambiental	233
<b>FIGURA 13.</b> Estructuración de la gestión ambiental	235

## **LISTA DE ANEXOS**

- ANEXO A.** Cuadro comparativo de sociedades comerciales.
- ANEXO B.** Tabla de conceptos, bases y tarifas para impuestos y contribuciones de notariado, registro y anotación
- ANEXO C.** Pasos a seguir en la constitucion y formalización de una empresa
- ANEXO D.** Escritura publica de constitución.
- ANEXO E.** Formularios para solicitud de matricula mercantil
- ANEXO F.** Formulario para registro unico tributario RUT (solicitud del Nit).
- ANEXO G.** Reglamento interno de trabajo de Servidomesticos ltda
- ANEXO H.** Forma de contrato de trabajo de los empleados domesticos.
- ANEXO I.** Formulario de inscripción de empleados a entidades promotoras de salud EPS.

- ANEXO J.** Formulario de autoliquidacion de empresas a EPS.
- ANEXO K.** Formularios de inscripción a fondos de pensiones y cesantias.
- ANEXO L.** Formulario de afiliación de la empresa a la caja de compensacion familiar
- ANEXO M.** Formulario de afiliación de empleados a la caja de compensacion familiar
- ANEXO N.** Cuestionario
- ANEXO O.** Tabulacion y analisis estadistico de los datos del cuestionario.
- ANEXO P.** Diagramas de flujo de los planes de capacitacion dictados en el SENA
- ANEXO Q.** Plan de accion empresarial (planeación de la organizacion)
- ANEXO R.** Formato de evaluacion del desempeño
- ANEXO S.** Cuestionario de liderazgo situacional
- ANEXO T.** Diseño de la campaña publicitaria de SERVIDOMESTICOS

Itda.

**ANEXO U.** Efectos de los factores de riesgo.

**ANEXO V.** Estructura del programa de Salud ocupacional.

## **RESUMEN**

El desarrollo de la humanidad, además de traer cambios físicos en cuanto a tecnología y otros campos se refiere, conlleva un cambio en la sociedad, en sus leyes y, por lo tanto, de las personas integrantes de la misma. Al respecto de los empleados domésticos, el cambio no se puede quedar atrás y la evolución en las relaciones y leyes en cuanto a trabajadores domésticos se refiere también se han modificado. Se escuchan hoy en día quejas tanto de una de las partes (familias o personas contratantes) como de la otra (empleados domésticos), referentes a la calidad de los servicios recibidos o a la equidad del pago por éste. Entendiéndose esta situación como una oportunidad, se encuentra la

solución de la misma mediante el montaje de una empresa de suministro de empleados domésticos calificados en la ciudad de Cartagena, buscando tanto la prestación de un servicio eficiente y confiable, así como la justicia laboral y el desarrollo del cargo en sus diferentes aspectos. El resultado del diseño de este

proyecto, se condensa en el presente informe o Trabajo de Grado que se conforma como se describe a continuación.

El trabajo de grado inicia con las generalidades referentes a la situación inicial y los objetivos perseguidos con la investigación, seguido de los análisis realizados en el marco legal, de mercados, técnico, organizacional, de salud ocupacional, económico y la gestión social y ambiental.

- **ANALISIS LEGAL.** Establece las condiciones legales en que se debe desarrollar una empresa de suministro de empleados, así como los requisitos para su conformación, tales como escritura de constitución y registros mercantil y tributario. El capítulo se inicia con una referencia teórica del tema a tratar, enfatizando ésta a los aspectos concernientes a las empresas de suministro y la forma de contratación de los empleados domésticos; a este respecto, se enumeran los requisitos para una correcta formalización laboral, de funcionamiento y tributaria. En estos tres tipos de formalizaciones, se busca definir los aspectos referentes al bienestar laboral de los trabajadores administrativos y en misión, así como los aportes necesarios para cumplir el régimen tributarios y los requisitos exigidos para su funcionamiento. En este capítulo, se realiza todo lo referente a constitución de la sociedad y

registro de la misma ante las diferentes entidades establecidas, tales como la Cámara de Comercio y la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales DIAN, además de la elaboración de los documentos necesarios para la total reglamentación de la organización.

- **ANÁLISIS DE MERCADO.** En este capítulo se realiza todo lo referente a las investigaciones necesarias para determinar la situación del mercado y la aceptación del producto o servicio que se desea ofrecer, así como la determinación de las necesidades y expectativas de los clientes con respecto al mismo. Se inicia con un breve marco teórico, seguido de la definición del problema que conlleva a la investigación; luego de lo anterior, se procede a la definición del servicio a prestar, su orientación de mercado y la especificación de las diferentes líneas de servicio que serán ofrecidas, analizando cada una de éstas como una unidad estratégica de negocios UEN. En base a estas UEN, se establece un plan de mercadotecnia referido a la importancia de cada una de éstas, que determinarán el curso de acción de la empresa con cada una de las líneas de servicios; este plan de mercadotecnia, se inicia con el análisis de la situación actual del mercado, recolectando para este fin información referente a empresas de este tipo en el mercado, situación y localización de los clientes, necesidades y gustos de los mismos

respecto a una empresa de suministro de empleados domésticos calificados. Este análisis se apoya en datos recolectados mediante investigación a empresas de suministro de personal doméstico, así como encuestas realizadas a la población en general. Al realizar el análisis de la situación actual y observar la oportunidad presente en el mercado, se procede a realizar un plan propiamente dicho, que incluye el análisis tanto interno como externo de la empresa, así como las estrategias establecidas para este análisis en cuanto a producto, precio, plaza y promoción. Por último, la información de tipo primario recolectada mediante encuestas permite realizar un análisis de la demanda entre la población escogida, además de una fijación inicial de precios, clave para el desarrollo del proyecto en el aspecto económico.

- **ANALISIS TECNICO.** Este análisis se inicia con los objetivos del establecimiento físico de la organización, abarcando todos sus componentes tales como necesidades de áreas, equipos y suministros, lugar de preferencia de los clientes y todos aquellos factores que puedan incidir de alguna u otra forma en la ubicación de las instalaciones de la empresa. a este respecto, se realiza primero una localización general, que desemboca en una puntual de las oficinas por medio de la evaluación de los factores que se han

considerado relevantes para el desarrollo de las actividades normales de la organización. Luego de la localización el estudio continúa con la planeación de las instalaciones en lo referente a necesidades de personal, mueble y equipos, determinando así las necesidades de área y la distribución de las mismas en la organización, de acuerdo a las relaciones existentes entre los cargos, mediante la aplicación del método SLP (Systematic Layout Planning) para distribución en planta.

- **ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.** Comprende este capítulo todo lo referente a la planeación y administración de la organización. Para lograr lo anterior, se establece inicialmente la estructura organizacional de la misma, especificando las condiciones iniciales en que se inicia la empresa; como complemento de esto, se realiza igualmente el diseño de la misión, visión y objetivos de la organización en todos los campos de la misma. Con mira a estos objetivos, se establece el diseño de los cargos y los procedimientos entre los mismos, mediante los respectivos manuales de funciones y especificaciones y de procedimientos. El final del capítulo comprende todo lo referente a la administración del recurso humano, en todos sus procesos de consecución, selección, contratación y orientación de los empleados, así como los procesos de comunicación y motivación necesarios para la

correcta fluctuación de información que permita el buen desempeño administrativo.

- **SALUD OCUPACIONAL.** En este capítulo se establece básicamente un plan de salud ocupacional que puede ser utilizado por la empresa, sin conlleva a nada práctico, ya que es necesario, de acuerdo a las disposiciones gubernamentales, que los empleados de la organización participen del programa de salud ocupacional, ya que los beneficios son directamente obtenidos por ellos. A este respecto, se establecen tablas de clasificación, determinación y valoración de los factores de riesgo, con el fin de lograr la determinación de las características de la empresa y su panorama de riesgos. Este proceso está enmarcado por los objetivos de la empresa en lo referente a salud ocupacional, por lo que en este capítulo se define la política de la empresa con respecto a la salud ocupacional y se sientan bases para el establecimiento de sus objetivos y subprogramas, así como los formatos requeridos para éstos.
- **ANÁLISIS ECONOMICO.** Básicamente determina los costos e ingresos del proyecto, para establecer su rentabilidad y su situación en el tiempo. Se inicia con la definición del horizonte de planeación, determinando como ya

se dijo, los ingresos y la proyección esperada de los mismos; por otra parte, los costos del servicio se determinan de manera discriminada, de tal forma que resulten en los estados financieros iniciales y proyectados de la empresa en el período especificado. Estos análisis económicos, varían de acuerdo a las políticas gubernamentales y se ajustan por inflación, de acuerdo a los requerimientos legales.

- **ANALISIS AMBIENTAL.** Más que un estudio de impacto ambiental, este capítulo es un análisis social de la inferencia del desarrollo del proyecto en la comunidad. Esta enmarcado en su totalidad por la ley 99 de 1993 y sus decretos reglamentarios, que establecen el marco conceptual del sistema nacional ambiental. Se inicia el capítulo con una definición del marco conceptual de la gestión ambiental, de acuerdo con las normas gubernamentales a este respecto y continúa con la estructuración para la implementación del plan de manejo social y ambiental. Por último, el estudio evalúa las condiciones sociales y ambientales que conlleva el desarrollo del proyecto, así como las alternativas iniciales que serán tenidas en cuenta para minimizar o evitar el impacto que el proyecto implica.

## **CONCLUSIONES**

Al concluir la realización de las etapas previstas para la evaluación y desarrollo de este proyecto, que incluyen su determinación teórica y su montaje inicial en el contexto real, se obtienen las siguientes conclusiones:

En el aspecto legal no se encontraron barreras que obstruyeran el montaje y funcionamiento de este tipo de empresas, por lo que se realizaron las etapas necesarias para la formalización legal de la organización, en los aspectos de funcionamiento, comercial y tributario. De igual forma, se establecieron los regímenes contributivos a que está sometida, así como los requisitos a cumplir desde el punto de vista comercial y laboral, los plazos con los que cuenta para sus contribuciones, así como las garantías de funcionamiento a que tiene derecho por el cumplimiento de sus obligaciones.

Desde el punto de vista del desarrollo comercial, el estudio de mercadeo muestra que el proyecto es de alta demanda, y que está acorde con las necesidades de la población con respecto a empleados domésticos. Se encuentra que el precio del servicio que la población está dispuesta a pagar es algo bajo con respecto al costo de éste en otras empresas de este tipo en el país, pero cubre los costos generados por el mismo, lo cual consideramos suficiente en la etapa de arranque, ya que la población, al sentir la necesidad del servicio y conocerlo, lo valorará más y permitirá un ajuste del precio del mismo. Por otra parte, la orientación de calidad del servicio ofrecido, en concordancia con las necesidades presentadas por la población, permiten observar un rápido posicionamiento de la organización, ayudado por la ausencia de empresas de este tipo que actúen como competencia en el mercado. Además, se observa una clara diferencia entre las posibilidades de suministro de la empresa y la demanda presentada, por lo que ésta se irá satisfaciendo de manera gradual, de tal forma que el servicio pueda llegar con calidad a todas las familias interesadas.

Con respecto a la evaluación técnica, el análisis de los factores de localización y de distribución, muestran que desde el punto de vista técnico el montaje y desarrollo de la organización es posible, ya que los factores relevantes se

encuentran satisfechos por la localización escogida, y las necesidades de área, muebles, equipos y suministros pueden ser cubiertas por los ingresos que el servicio genera; además, la ubicación de las instalaciones permitirá el desarrollo de la imagen que la organización quiere proyectar, ya que está de acuerdo con las necesidades del cliente que se quiere servir, en lo referente a comodidad, ubicación y distribución.

El estudio organizacional, a pesar de no lograr en el presente informe toda su aplicación práctica, se escoge como el adecuado para la organización, por estar de acuerdo con las teorías modernas de la organización y la administración de personal y recursos; por otra parte, la estructura organizacional fijada, en concordancia con la estandarización de funciones y procedimientos permite ser a la organización más flexible y abierta para todo tipo de cambios; de igual forma, se establecen los procesos de comunicación, orientados a la consecución y conservación de los clientes y de las relaciones con éstos y con el personal de la organización.

El aspecto económico revela que el proyecto es rentable a un horizonte de planeación mayor que el esperado, ya que no se alcanza a cubrir la demanda esperada en el mismo; de igual forma, los estados financieros muestran el

alcance de un punto de equilibrio rápido, que le permite a la organización crecer de manera casi inmediata, ya que después del cubrimiento de sus gastos se encuentra en el umbral de utilidades, donde, si bien no obtiene utilidades altas, si le permiten ir creciendo y posicionándose en el mercado.

El bienestar de la organización y de sus componentes, tanto físicos como humanos, se realiza en los capítulos referentes a salud ocupacional y gestión ambiental y social, donde el proyecto busca optimizar su relación con el medio circundante, de tal forma que tanto los empleados como los clientes y la sociedad en general, tengan un impacto positivo del desarrollo del mismo. A este respecto, se seguirán desarrollando los planes que aquí quedan planteados de acuerdo a los principios que rigen la organización.

## INTRODUCCION

La prestación del servicio de suministro de empleados domésticos en la ciudad de Cartagena se hace cada día más necesaria, por la confluencia de factores que se han venido presentando desde tiempos anteriores; desde lo más lejano, su más oscuro origen, el hombre conoce el trabajo. El trabajo, más que la risa, sin duda, es lo propio del hombre; desde tiempos remotos las mujeres han jugado un papel muy importante en este campo, ya que a ésta, desde la edad de la prehistoria tiene a su cargo múltiples trabajos, de los cuales el más importante es la supervivencia ideal de autarquía familiar: alimentación, vestido, cuidado de los hijos. Aún hoy, la mujer a pesar de haberse independizado laboral y económicamente del hombre, lleva sobre sí la gran parte de las responsabilidades del hogar.

Con respecto a los empleados, en la actualidad, es posible escuchar a menudo comentarios referentes a los empleados domésticos de antaño, alabando su sumisión, humildad y añorando el que eran sanos, conocían bien su oficio, tenían buena sazón, amaban su trabajo y adoraban a sus patrones, que duraban años, eran honrados y totalmente consagrados. Es cierto que los tiempos modernos no son los de antes, pero es por causa específica de las leyes que deben regir la sociedad para su correcto desarrollo; por esto, los empleados domésticos tienen hoy derechos laborales como cualquier trabajador, excepto por la prima y las pensiones de jubilación y de invalidez, cuyo pago no es obligatorio para el empleador y, a pesar del trabajo que realizan, piensan en su constante superación y aspiran a manejar microempresas o ubicarse en un trabajo menos agotador y mejor remunerado.

A pesar de los adelantos y de que la mujer sigue adquiriendo responsabilidades y debe seguir respondiendo por el bienestar familiar, las empleadas domésticas buscan otros horizontes encaminados a unos objetivos distintos al desarrollo personal en esa clase de trabajo. “Esta realidad se ve palpable en la disminución de la oferta de empleados domésticos como se comprueba en un estudio realizado por la Universidad Externado de Colombia, según el cual en 1976 el 25% de las mujeres trabajaban como empleadas domésticas, mientras

que en 1989 solo lo hacía un 14,9% de ellas. Pero no solo la oferta ha caído, la demanda también; ya las familias no ven la necesidad de ocupar un empleado doméstico en el que no puedan confiar y que no responda a lo que se espera de él, tanto por razones laborales como por razones económicas, excepto cuando en la familia hay niños o ancianos que cuidar<sup>1</sup>”. Aún cuando esta es una realidad palpable, el comentario más común y realista con respecto a las obligaciones laborales es que “los empleados domésticos son los seres más importantes, porque si tienes un buen servicio, te marcha bien el trabajo, el hogar y los hijos.

A este respecto, el presente trabajo busca evaluar la posibilidad de dar solución satisfactoria a este problema mediante el presente estudio de factibilidad para el montaje de una empresa de suministro de empleados domésticos capacitados para las labores de su oficio, en las áreas de labores generales, cuidado de niños, ancianos y enfermos, que le den al cargo la importancia que amerita y que satisfaga las necesidades de las familias modernas a este respecto.

---

<sup>1</sup> ¿De tú a tú?. En: El Tiempo, Santa Fe de Bogotá. (10, Marzo, 1996); Tendencias, 13B.

## **GENERALIDADES**

El análisis de la situación social y económica de la población colombiana muestra un desarrollo acelerado de las ciudades y, por lo tanto, un crecimiento en el número de empleos. En los últimos años, como consecuencia de esta acelerada vida laboral, los miembros de la familia, sobre todo las mujeres, se ven en una situación difícil, deben asumir su independencia económica y su desarrollo profesional como un obstáculo ya que las labores domésticas antes desempeñadas se convierten en una sobrecarga. Además, se deben tener en cuenta los diferentes factores de riesgo (tales como daños, hurtos, lesiones personales, etc.) que conllevan a observar garantías insuficientes en el campo de las labores domésticas. Observando esta situación, el presente Trabajo de Grado, establece los objetivos para el Diseño y Montaje de una Empresa de Empleados Domésticos Calificados como se enuncian a continuación.

## **1.1 OBJETIVOS**

**1.1.1 Objetivo general.** Diseñar los procesos administrativos, operativos y comerciales del proyecto, teniendo en cuenta los métodos, el mercado y los aspectos económicos, humanos y sociales, que permitan establecer una empresa de suministro de empleados domésticos capacitados, con el fin de satisfacer la necesidad de ayuda a los hogares cartageneros en labores tales como servicios generales, niñeras y damas de compañía.

### **1.1.2 Objetivos específicos.**

- Determinar los requisitos deseados por las amas de casa a las empleadas domésticas para prestar el servicio con el fin de establecer las características del mismo.
  
- Recopilar los requisitos establecidos legalmente en la contratación de este tipo de empleados mediante la recolección de las leyes establecidas a este respecto.

- Estimar el número de hogares interesados en la contratación de servicio doméstico, capacitado y entrenado pero remunerado equitativamente, para establecer la factibilidad económica de la empresa.
  
- Diseñar las estructuras organizacionales, administrativas y operativas de la empresa, que permitan realizar las labores de suministro de personal doméstico calificado requeridas para su buen funcionamiento.
  
- Diseñar los procesos de comercialización y mercado que permitan a la empresa diferenciarse y posicionarse en el mercado establecido.
  
- Evaluar y analizar las diferentes alternativas de financiamiento, con el fin de establecer la que se ajuste a las necesidades de inversión y costos del proyecto.
  
- Establecer los procesos y etapas necesarios para la implementación el el montaje de una empresa de suministro de empleados domésticos capacitados.

## **ANALISIS LEGAL**

Este capítulo busca establecer el marco legal del proyecto en lo concerniente a tipo de sociedad, legislación tributaria que la rige, procedimiento y leyes en cuanto al aspecto comercial, de funcionamiento y seguridad laboral.

### **2.1 MARCO TEORICO.**

Antes de establecer un estudio de tipos de sociedades es necesario establecer que también las personas por sí mismas pueden establecer actividad mercantil; en este caso, los inversionistas se distinguen en dos clases:

1. Persona natural: es aquel individuo que realiza actividades mercantiles en forma permanente y habitual. El patrimonio personal y familiar hace parte del patrimonio de la empresa y la responsabilidad que se contrae por todos los actos mercantiles es ilimitada.

2. Persona jurídica: es una persona ficticia capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones y de ser representada judicial y extrajudicialmente; se conoce en la actividad mercantil como sociedad comercial.

Por otra parte, independiente del tipo de sociedad que se escoja, los requisitos legales para su constitución están determinados por un contrato que debe elevarse a la categoría de escritura pública, dándole así a la empresa personería jurídica que le permite establecer relaciones con terceras personas; esta escritura pública se puede elaborar en cualquier notaría, donde se encuentran establecidos los requisitos mínimos de su contenido y el valor de la misma.

**Tipos de sociedades. Aspectos comerciales.** Las sociedades pueden ser comerciales y no comerciales. Las sociedades comerciales se clasifican en sociedades de personas, de capital y de naturaleza mixta; las sociedades de personas se subdividen en sociedades colectivas y comandita simple; las de capital están conformadas por sociedades anónimas y comandita por acciones; las de naturaleza mixta encontramos la sociedad de responsabilidad limitada. Las sociedades no comerciales son aquellas llamadas sociedad de hecho, que surgen de un acuerdo entre personas, sin haber de por medio escritura pública

para su constitución. Un cuadro comparativo de estas sociedades puede verse en el anexo A.

**2.1.1 Aspectos concernientes a contratos de suministro y servicios temporales.** El contrato de suministro, como cualquier contrato comercial debe contener requisitos generales como: capacidad, consentimiento, objeto lícito, causa lícita y además, tener un precio establecido. Las reglamentaciones para la elaboración de este tipo de contratos se encuentran en los artículos 968 y 980 del código de comercio colombiano.

La empresa de servicios temporales, que es aquella que contrata a prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales contratadas directamente por la empresa de servicios temporales. La empresa de servicios temporales es responsable de la salud ocupacional de los trabajadores en misión en los términos de las leyes que rigen la materia para los trabajadores permanentes.

**Formas de contratación de empleados domésticos.** Los empleados domésticos son contratados en forma verbal o escrita, rigiéndose su duración

por las normas generales. Las condiciones de trabajo en el momento de contratación, están controlados por el régimen laboral colombiano en los aspectos referentes a remuneración, período de prueba, jornada de trabajo, despido injusto y abandono.

Por su parte, el contrato entre la empresa y sus clientes está regido de igual forma por el código laboral, en los aspectos anteriormente mencionados.

**2.1.2 Leyes de seguridad laboral.** Para garantizar la seguridad laboral de sus empleados, tanto los administrativos como de los que se suministran, la empresa debe afiliarse a éstos a cualquiera de las E.P.S. que ellos escojan, así como al fondo de pensiones y cesantías de su elección; además, debe inscribirse la empresa en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y la caja de compensación que elija. Cumplidas estas leyes debe ceñirse al Régimen Laboral, que determina todo lo concerniente a las prestaciones sociales, las correspondientes tanto al empleador como a la E.P.S. escogida. Estas prestaciones son:

- Auxilios por enfermedad profesional o accidente de trabajo. (Art. 229 del Código Sustantivo del Trabajo)
- Enfermedad no profesional e invalidez.
- Auxilio funerario. (Art. 247 del Código Sust. Del Trabajo).
- Pensión de vejez o de jubilación. Obligación asumida previo cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por el fondo de pensiones.
- Pensión de sobrevivientes.
- Primeros auxilios. El empleador debe prestar al accidentado los primeros auxilios, aún cuando el accidente sea debido a provocación deliberada o culpa grave de la víctima, de acuerdo con la reglamentación de la División Ocupacional del Ministerio de Trabajo.
- Calzado y vestido de trabajo. (Art. 7º y 8º de la Ley 11 de 1984).
- Auxilio de transporte.

- Cesantías. La empresa debe proceder de acuerdo con la situación laboral del empleado, es decir, si éste se encuentra o no cobijado por lo establecido en la Ley 50/90. (Ordinales 1º y 2º del art. 252 del Código Sustantivo del Trabajo).
  
- Interés a la cesantía. Esta ley se define en el ordinal correspondiente a las cesantías.
  
- Vacaciones anuales. (Ordinal 2º del art. 14 del Decreto 2351 de 1965 y el art. 7 del Decreto 1373 de 1966).
  
- Maternidad.

**2.1.3 Leyes en cuanto a funcionamiento.** En el aspecto jurídico, el régimen laboral colombiano establece para el funcionamiento, las obligaciones con respecto a matrícula, impuestos y contribuciones de notariado, registro y anotación.

a. **Matrícula:** es expedida por la Cámaras de Comercio de cada localidad. En el Registro Mercantil se matriculan los comerciantes y los establecimientos de comercio y se adelantan los trámites tendientes a la renovación de la matrícula; además, se realizan las funciones de inscripción de libros de contabilidad, certificación de actos y documentos inscritos en el registro mercantil y expedición de certificados. La matrícula mercantil es importante para una empresa porque garantiza:

- Protección del nombre comercial.
  
- Hacer pública su condición de Empresa.
  
- Obtención de certificados expedidos por la Cámara de Comercio que constatan el carácter legal de la Empresa.

b. **Impuestos y contribuciones de Notariado, Registro y Anotación.** Es el pago realizado como contraprestación a un servicio que el Estado, a través de las Notarías y de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, Beneficencia y Catastro, presta a personas naturales y/o jurídicas para la

celebración de sus actos y contratos. Estos gastos, sus conceptos, bases y tarifas se reseñan en el anexo B.

En cuanto a la autorización, las solicitudes se deben acompañar de los siguientes requisitos:

1. Escritura pública de constitución y certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.
2. Acreditar un capital social pagado igual o superior a trescientas veces el salario mínimo legal mensual vigente en el momento de la constitución.
3. El reglamento interno de trabajo de la empresa.
4. Agregar los formatos de los contratos de trabajo que celebren con sus trabajadores y con los usuarios del servicio.
5. Construir una garantía con una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de los trabajadores de la respectiva empresa, en cuantía no inferior a quinientas veces el salario mínimo mensual vigente,

para asegurar salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales de los trabajadores, en caso de iliquidez de la empresa.

Una vez cumplido los anteriores requisitos, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social autorizará el funcionamiento de la respectiva empresa de servicios temporales. Igualmente, se debe establecer una póliza de garantía, la cual se reajustará para el pago a los trabajadores en caso de iliquidez, de acuerdo con las siguientes tarifas:

- Hasta 200 trabajadores: 500 salarios mínimos legales mensualmente
- De 201 a 400 trabajadores: 600 salarios mínimos legales mensualmente
- De 401 a 600: 700 salarios mínimos legales mensualmente

Cuando el número de trabajadores supere la tabla anterior, se podrá exigir una cuantía mayor según criterio de la dirección general de empleo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**Sanciones.** El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social podrá sancionar con suspensión de la autorización de funcionamiento a las empresas de servicios temporales, en los siguientes casos:

1. Cuando no envíen informes estadísticos en la forma y términos establecidos en resoluciones.
2. Cuando no actualice y envíe la póliza de garantía, dentro del mes siguiente a la fijación del salario mínimo legal.
3. Cuando haya sido sancionada con multa por infracciones a las disposiciones legales y dichas violaciones persistan.
4. Cuando habiendo reformado sus estatutos, no informar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en los 30 días siguientes a su protocolización.
5. Cuando incumpla con la obligación de efectuar los aporte al SENA, ISS, ICBF y caja de compensación familiar.
6. Cuando no informe sobre la constitución de sucursales o agencias dentro del mes siguiente a su inscripción en el registro mercantil.

**2.1.4 Legislación tributaria.** La formalización tributaria se hace luego de cumplir con la formalización comercial, poseer el NIT, inscribirse en el régimen de IVA correspondiente y registrarse, si cumple los requisitos, como responsable para efectuar retención en la fuente. Estos trámites se realizan diligenciando un formulario de registro único tributario RUT.

De acuerdo con las leyes tributarias, la empresa de suministro estaría gravada por los siguientes impuestos:

- Impuesto de Industria y Comercio.
- Impuesto de renta y complementarios.
- Retención en la fuente.
- Impuesto de timbre.
- Impuesto predial.

Todo lo referente a los formalizaciones comerciales, laborales, funcionales y tributarias de cualquier empresa en cuanto a tramitología puede verse en el cuadro explicativo del anexo C.

Por otra parte, existen los llamados **Aportes Parafiscales** que están constituidos por los pagos que el empleador está obligado a efectuar a la E.P.S. escogida por los trabajadores, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar I.C.B.F. y Cajas de Compensación Familiar. Para efectos de la liquidación de los aportes parafiscales se toma como base la nómina mensual de salarios, es decir, la totalidad de los pagos efectuados por concepto de los diferentes elementos integrantes del salario de conformidad con lo previsto en la ley laboral.

**a. Cajas de Compensación Familiar.** Los empleadores que ocupen uno o más trabajadores permanentes, deben pagar dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, una suma equivalente al 9% del monto de sus respectivas nóminas, a la Caja de Compensación Familiar a la cual se hubiere afiliado, destinando el 4% de este aporte al pago de Subsidio Familiar y el 5% restante de la siguiente forma:

**b. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:** 2%, que se gira dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente a aquel en que se hubiera recibido el aporte.

**c. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar I.C.B.F:** el 3% de la nómina mensual de salarios.

El monto de las sumas anteriores, se paga, como ya se dijo a la Caja de Compensación familiar correspondiente, dentro del plazo establecido para este fin.

## **2.2 DEFINICION DEL TIPO DE SOCIEDAD**

Al establecer el análisis de los diferentes tipos de sociedades y de acuerdo a las características de la empresa que desea formar, se decide escoger la sociedad mixta o de responsabilidad limitada, ya que es la que presenta mayor facilidad de manejo y constitución, además de limitar la responsabilidad al monto de los aportes de cada socio, sin comprometer es esta responsabilidad el patrimonio privado de cada uno.

**2.2.1 Constitución de la sociedad.** La constitución de la sociedad comercial se realiza mediante un contrato que debe elevarse a escritura pública en Notaría, en la cual los socios definen aspectos referentes a la misma tales como:

- Identificación de quiénes constituyen la sociedad, consignando sus nombres, apellidos, estados civiles, edades, domicilio, ya se trate de personas naturales o jurídicas.
- Identificación o nombre de la sociedad, dando a conocer también su razón social o denominación de esa persona jurídica.
- El domicilio principal que le corresponde a la sede de la sociedad es decir, donde se va a reunir y a decidir todo lo relacionado con su desarrollo normal.
- El objetivo preciso de la sociedad, así como las actividades principales que se propone desarrollar.

- La suma de los aportes que cada uno de los asociados se comprometen a entregar, especificándole a cada quién su valor y la forma de pago.
- La manera cómo se va a realizar la Administración, según la reglamentación establecida para el tipo de sociedad escogida.
- La forma cómo se debe convocar la junta de socios o la Asamblea General de accionistas y el número mínimo de asociados que cumplen con el quórum para deliberar; además, la mayoría requerida para adoptar decisiones.
- Fecha de los corte generales de cuentas (Inventarios, Balances Generales, Estados de Pérdidas y Ganancias), los cuales son necesarios para poder determinar la distribución de utilidades.
- Establecimiento de término de duración de la sociedad y las causales para darle por terminada antes del plazo señalado.
- Pautas para liquidar el patrimonio de la sociedad.

- Manera cómo los Socios van a solucionar los conflictos por razón del contrato de la sociedad.
- Nombre, facultades y obligaciones del Representante Legal y del Revisor Fiscal, cuando exista.

Este requisito de escritura pública de constitución puede verse en el Anexo D.

Independiente del tipo de sociedad escogida, la empresa se define como una sociedad de suministro de servicios temporales, entendiéndose por suministro al contrato por el cual una parte se obliga, a cambio de una contraprestación, a cumplir en favor de otra, por forma independiente, prestaciones periódicas o continuadas de cosas y/o servicios. Este tipo de empresa presenta ventajas en cuanto a contratos que se caracterizan por ser bilaterales y generosos, ya que ambas partes se ponen de acuerdo entre sí buscando utilidades mutuas, dando lugar a la libre discusión de las partes del contrato de servicio.

### **2.3 REGLAMENTACION DE FUNCIONAMIENTO Y TRIBUTARIA.**

Una vez constituida la Empresa, se procede a la **Formalización Comercial**, haciendo el trámite de la Matricula Mercantil y solicitar la Inscripción de Libros. Este requisito se cumple en la Cámara de Comercio de Cartagena, donde se renovará esta matricula, se inscribirán las actas, libros y documentos exigidos por la Ley. Para ésta solicitud, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar el estudio del nombre seleccionado para verificar si puede ser matriculado.
2. Solicitar en la Notaria copia de la Escritura Pública de constitución.
3. Solicitar en la Cámara de Comercio formularios de matrícula mercantil (Ver anexo E)
4. Presentar a la Cámara de Comercio la escritura de constitución, los formularios de matrícula mercantil diligenciados y documento de identificación del representante legal.
5. Solicitar liquidación y pagar derechos de matrícula mercantil.

6. Solicitar y archivar Certificados de Existencia y de Representación Legal.  
(Ver anexo F).

La renovación de la matrícula mercantil se hará anualmente en los meses de Enero, Febrero o Marzo, del año siguiente a su expedición y así sucesivamente; cualquier modificación que se haga debe comunicarse oportunamente y por escrito a la Cámara de Comercio.

Igualmente, en la Cámara de Comercio se realizará el registro de libros de contabilidad (Mayor y de Balance, libro de Inventario y Balances, libro Diario, libro de Actas, libros de Registro de Socios y libro de Asambleas).

Los pasos para el proceso de Formalización Tributaria previamente cumplidos los requisitos de Formalización Comercial son los siguientes:

1. Solicitar el NIT ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
2. Inscribirse en el régimen del IVA. Todo lo anterior se diligenciará en el formulario de Registro Unico Tributario RUT. (Ver Anexo G).

### 3. Realizar las declaraciones.

Con respecto a otras obligaciones tributarias de la Empresa, ésta debe pagar por el uso de la infraestructura y los servicios del municipio de Cartagena el impuesto de Industria y Comercio, registrándose dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de inicio, y cancelando anualmente este impuesto. Por otra parte, la Empresa debe cobrar a sus clientes el Impuesto al Valor Agregado IVA en el momento en que vende el servicio, actuando como recaudadora temporal para lo cual debe:

- Expedir las facturas con el impuesto discriminado.
  
- Se debe registrar en la contabilidad en un registro auxiliar de ventas y compras y una cuenta denominada “Impuesto a las Ventas por pagar”.
  
- Presentar los documentos de ventas anuales.
  
- Pagar el impuestos.

- Informar a la DIAN la dirección y el NIT de la empresa por escrito.
- Conservar por lo menos durante cinco (5) años las informaciones y pruebas relacionadas con el IVA.

## **2.4 REGLAMENTACION LABORAL**

En cuanto al aspecto laboral, para este proyecto específico, SERVIDOMESTICOS Ltda. contratará para la prestación del servicio empleados de servicio doméstico, definidos como aquella 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 varias personas naturales, en la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás tareas propias del hogar. Los trabajadores que residen en el lugar o sitio de trabajo se denominan “internos”. Los demás, los que laboran sólo unos días a la semana y reciben salario por cada jornada, pero no residen en el lugar de trabajo, se denominan “por días”. Ya sean por días o internos, todo trabajador de SERVIDOMESTICOS Ltda, debe registrarse desde el momento de su contratación por el Reglamento Interno de trabajo de la empresa, el cual se le dará a conocer en el momento de su ingreso (ver anexo H).

En cuanto a la contratación de los empleados domésticos necesarios para el funcionamiento de este proyecto, se realizarán contratos en forma escrita (ver Anexo I), rigiéndose su duración por mutuo acuerdo entre el empleado y el

empleador y entre el primero y el contratante del servicio; para los aspectos referentes a las condiciones de trabajo, se seguirán todas las leyes establecidas por el Régimen Laboral Colombiano citadas anteriormente.

Para la formalización de la condición de los empleados, ya sea de los administrativos o los empleados en misión, SERVIDOMESTICOS Ltda se registrará por los procedimientos existentes así:

- En cuanto a Seguridad Social, los procedimientos se seguirán de acuerdo a la E.P.S. elegida por los trabajadores, los cuales pueden mostrarse de manera general en los formatos establecidos por una de estas entidades para éste fin, que pueden verse en los anexos J y K.
  
- En el caso de Seguridad Social en **Pensiones**, la empresa dejará a opción del trabajador la afiliación a cualquiera de los dos sistemas existentes, ya sea por prima media, administrada por el I.S.S. y las Cajas de Compensación Familiar o ahorro individual administrado por Fondos de Pensiones, inscribiéndose en éstos previamente. (Ver Anexo L).

- **Bienestar Familiar y Social.** Tal como se establece, la empresa buscará el bienestar de sus empleados a través de las Cajas de Compensación Familiar que en nuestro caso será la Caja de Compensación Familiar Fenalco-Andi, I.C.B.F., y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Para afiliar a los empleados a las Cajas de Compensación Familiar se debe afiliar en primer lugar a la Empresa mediante carta de solicitud y formulario de afiliación(Ver anexo M), siguiendo el procedimiento establecido por ésta. Con respecto a la afiliación de los trabajadores, se les debe asesorar en el diligenciamiento del formulario de inscripción de trabajadores (ver Anexo N), incluyendo los datos de las personas beneficiadas (hijos y hermanos menores de 23 años y padres dependientes económicamente).

En cuanto al aporte al **Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**, éste prestará a los empleados los siguientes servicios: Servicio de asistencia técnica y consultoría, Asesoría Empresarial, Desarrollo humano, Formación y Asesoría para empresas y Formación de directivos, así como la capacitación necesaria para los empleados del servicio de suministro; estos servicios se solicitarán mediante carta enviada a la División de Desarrollo Empresarial del Sena y firmadas por el Gerente.

## **ANÁLISIS DE MERCADO**

### **3.1 MARCO TEORICO.**

La planeación de un estudio de Mercado esta encaminada a definir el marco del proyecto en cuanto a este aspecto específico, determinando para ello el Plan de Mercadotecnia a seguir, basado en el conocimiento de los mercados proveedores, competidores, distribuidores y consumidores que enmarcan al proyecto y al conocimiento del mismo mediante la definición de sus unidades estratégicas de negocios. Esta planeación de Mercadotecnia implica beneficios por lograr encaminar los esfuerzos de todas las áreas de la compañía hacia un fin común, y establecer objetivos que permitan a la empresa amoldarse al mercado cambiante.

Antes de establecer la planeación formal del Esfuerzo de Mercadotecnia, es necesario definir el negocio y el ambiente en que se mueve la compañía, lo cual se logra mediante el análisis de la situación interna y externa de la empresa (determinación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas).

### **3.2 DEFINICION DEL PROBLEMA.**

El análisis de la situación social y económica de la población muestra un desarrollo acelerado en las ciudades y por lo tanto, un crecimiento del número de empleos. Esta nueva realidad social, en el caso de que ambos conyugues trabajan, coloca a las familias en una situación difícil, ya que además de la comodidad económica obtenida, el aumento de la autoestima y la realización personal y profesional, se debe seguir respondiendo por las necesidades del hogar, manejo de los hijos y otras responsabilidades sociales, lo que no le permite dar al hogar toda su atención, ni participar en la formación integral del mismo o desarrollar un proceso de selección del personal doméstico apropiado para desempeñar eficaz y eficientemente las labores de su cargo, además de las labores domésticas propiamente dichas, puede darse el caso de que existan en el hogar personas que requieran cuidados especiales como enfermos, niños,

ancianos, que ameriten una persona especializada con conocimientos en primeros auxilios, recreación, cuidados especiales, etc.

Sin tener en cuenta las pocas habilidades, existe también el factor de riesgo tanto de las personas de la familia, como de las dependencias y equipos domésticos, ya sea por daño o por robos.

De parte de los empleados domésticos existen garantías insuficientes ofrecidas en cuanto a remuneración salarial, asistencia médica, estabilidad, ambiente de trabajo y afiliaciones a entidades promotoras de salud y a fondos de pensiones y cesantías, como les corresponde por ley.

### **3.3 DEFINICION DEL SERVICIO.**

El servicio responde a las expectativas y deseos de una empresa de Suministro de Empleados Domésticos Calificados, enfocada a las personas económicamente activas y necesitadas de ayuda, que deben delegar estas funciones en empleados que no satisfacen sus requerimientos mínimos en cuanto a las labores desempeñadas.

# SERVIDOMESTICOS LTDA

## ANALISIS DOFA

	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acelerada actividad laboral y social de las personas</li> <li>2. Proporción de población interesada en los servicios</li> <li>3. No existencia de empresas de este tipo</li> <li>4. Existencia de instituciones de capacitación en las áreas de empleados domésticos</li> <li>5. Pocas garantías laborales ofrecidas a los empleados.</li> <li>6. Establecimiento de instituciones gubernamentales para apoyo a microempresas</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación de empleados domésticos por iniciativa propia</li> <li>2. Diversificación de servicios de agencias de empleo y/o suministro</li> <li>3. Tendencia a desaparecer empleados domésticos por falta de garantía en el servicio prestado</li> <li>4. Ampliación de los servicios de EPS en el campo de atención a enfermos y ancianos</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facilidad de cambios organizacionales</li> <li>2. Garantía de conocimiento y comportamiento del empleado suministrado</li> <li>3. Garantías laborales ofrecidas</li> <li>4. Procesos constantes de capacitación de empleados a todo nivel</li> <li>5. Procesos de capacitación elaborados y en mejoramiento continuo, de acuerdo a las necesidades de los clientes.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer el servicio enfatizando la capacidad del empleado (F2,O1)</li> <li>• Mostrar al cliente la ventaja de tener a su servicio a un empleado capacitado (F2,F4,F5,O2)</li> <li>• Buscar rápida penetración en el mercado mediante el uso de una fuerza de ventas sostenida por campañas publicitarias (F2,F3,F4,F5,O3)</li> <li>• Realización de contratos de capacitación para los empleados, realizando con éstos contratos de trabajo formales (F3,F4,F5,O4,O5)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfatizar en los empleados las ventajas de los procesos de capacitación continuos y de acuerdo a las necesidades del cliente (F4,F5,A1)</li> <li>• Publicidad orientada a mostrar ventajas de empleados capacitados (F2,F4,F5,A2,A3)</li> <li>• Atención personalizada a los clientes de la organización (F2,F5,A4)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bajo capital</li> <li>2. Incapacidad para cubrir demanda total</li> <li>3. No se puede brindar capacitación inicialmente</li> <li>4. Atención no personalizada por personal administrativo reducido</li> <li>5. Línea de servicio sin demanda inicial (ama de llaves)</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar soluciones de financiación a bajos intereses con entidades de apoyo a la microempresa (D1,O6)</li> <li>• Realizar con las instituciones existentes contratos de capacitación para los empleados (D3,O4)</li> <li>• Establecer procesos de atención al cliente orientados a mostrar la satisfacción de sus necesidades (D4,O2)</li> <li>• Utilizar parte del crédito obtenido en publicidad de la línea de ama de llaves, si no hay resultados, cancelarla. (D5,O6)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción inicial de personal administrativo y énfasis en penetración de mercado (D1,D2,A2,A4)</li> <li>• Ubicación y contratación de empleados capacitados o en proceso de capacitación (D3,A1)</li> </ul>

**3.3.1 Definición de las UEN.** Las unidades estratégicas de negocio UEN consisten en los negocios identificados como claves para la compañía, caracterizados por ser un solo negocio, poseer una misión definida, tener sus propios competidores, poseer sus propios recursos, beneficiarse de la planeación estratégica y por último, puede planificarse independiente de los otros negocios.

Para el proyecto, las UEN de SERVIDOMESTICOS Ltda. están definidas en sus diferentes líneas de servicio:

- **EMPLEADOS DE SERVICIOS GENERALES:** Son aquellos empleados capacitados para labores domésticas como aseo, culinaria básica, manejo de aparatos electrodomésticos, etiqueta, primeros auxilios en el hogar, lectura y escritura adecuadas. Este servicio entra al mercado de los empleados de suministro para aseo y de los empleados independientes, destacándose por la variedad de servicios que se ofrecen y por la calificación del empleado para el trabajo necesitado, característica poco común en empleados de este tipo.
- **DAMAS DE COMPAÑÍA:** Son empleadas capacitadas en el correcto cuidado de enfermos y ancianos en lo concerniente a suministro de medicamentos, manejo de aparatos de supervivencia, preparaciones y

cuidados especiales. La competencia para este servicio se encuentra en las enfermeras que ofrecen sus servicios de manera independiente. También esta UEN se dirige a personas que necesiten un empleado capacitado en recreación, manejo de citas y papelería personal, relaciones y todo aquello necesario para servir de acompañante forma o informal.

- **NIÑERAS:** Esta UEN está formada por empleados capacitados en el cuidado y atención de niños, garantizando su seguridad, recreación, correcta alimentación e higiene. Esta unidad esta en el mercado de los jardines infantiles con servicios de cuidado de infantes y de personas independientes que no garantizan la seguridad y correcto cuidado de los niños, encontrando en esto su principal ventaja competitiva, como es el correcto cuidado y la disponibilidad en el momento que se requiera.
- **AMA DE LLAVES:** se refiere a los empleados domésticos capacitados en la organización de las labores domésticas, elaboración de presupuestos de gastos y compras domésticas, normas de etiqueta y en la selección y contratación de otros empleados domésticos necesarios en las labores del hogar, complementado con normas de etiqueta y presentación personal.

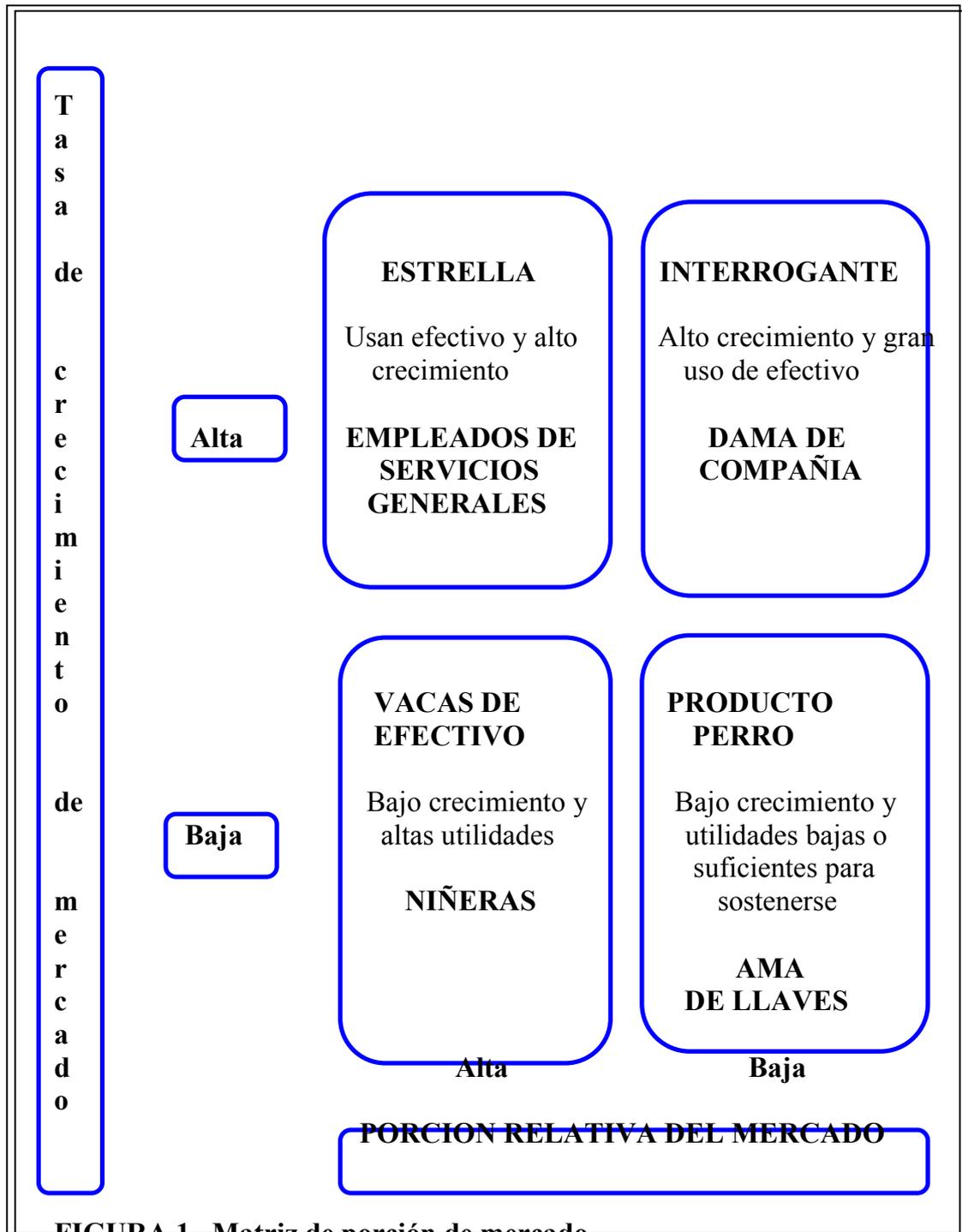
Estas UEN buscan lograr el objetivo de la empresa, que es el suministro de empleados domésticos capacitados en las labores de su cargo. Para el logro de este objetivo y del objetivo de supervivencia de la empresa con este suministro, las UEN definidas dentro de una matriz de porción de crecimiento, se distribuyen como se ve en el gráfico (ver figura 1); esta matriz determina entonces la asignación inicial de recursos y el aporte de estos al logro de los objetivos de la empresa. Es necesario aclarar que la rotación de estos productos de la matriz puede darse de acuerdo a los cambios que presente el mercado; esta asignación inicial se basa en datos recolectados que pueden verse en el anexo O.

**3.3.2 Plan de mercadotecnia.** Se hace necesario establecer el plan de Mercadotecnia, ya que generalmente la estrategia global de la compañía se superpone con la estrategia de Mercadotecnia; para esto se evalúan las necesidades del consumidor y la capacidad de obtener ventaja competitiva en un mercado determinado, lo que sirve de orientación para la misión y los objetivos corporativos. El Plan de Mercadotecnia en sí es, entonces, una etapa clave dentro de la Planeación Estratégica de la empresa, que actúa logrando estableciendo objetivos, tanto generales como específicos, que permitan

orientar a la empresa hacia las oportunidades para alcanzar una ventaja competitiva en el mercado.

La aplicación del plan de mercadotecnia se realiza mediante una investigación de mercadeo, aplicando a la población un cuestionario (ver ANEXO Ñ) y haciendo el análisis de los datos recolectados por éste, que pueden verse en el anexo O.

**a. Situación actual de mercado.** Como ya se dijo en los antecedentes, la situación actual se presenta complicada para las familias, sobre todo si ambos cónyuges deben trabajar para mejorar el nivel de vida familiar por una parte; por la otra, la falta de seguridad social hace que el campo de los empleados domésticos pierda su atractivo. Para la determinación de las demandas de mercado, basada en la encuesta realizada, se tuvo en cuenta **información secundaria** sobre otras empresas de este tipo, localizando agencias para este fin en ciudad de Cali:



**FIGURA 1. Matriz de porción de mercado.**

- Agencia de empleo doméstico Mariela: calle 21 No.5-35.

- Agencia Caucanita: calle 47 No.3F-15.
- Multiempleos Marcela: calle 12C No.37-05.

Para la **información primaria**, se determinaron las siguientes necesidades de información:

- Requisitos exigidos por las amas de casa para la contratación de las empleadas.
- Conocer el salario mínimo legal, las prestaciones legales y servicios sociales a los que tienen derecho las empleadas.
- Establecer el número de empleadas que están dispuestas a prestar sus servicios.
- Establecer el número de empleadores que están dispuestas a contratar el servicio.

- Condiciones de trabajo requeridas por las empleadas así como las condiciones que están dispuestas a ofrecer los empleadores.
- La cantidad de dinero que estarían dispuestas a pagar las empleadas para afiliarse al servicio de suministro.

El **diseño de instrumentos de recolección de información** se basa en los siguientes tipos de datos:

- Comportamiento habitual: Utilizado para predecir el comportamiento futuro, se busca la evidencia sobre el comportamiento de un encuestado acerca del uso del servicio.
- Actitud: Tratando de encontrar la relación entre la actitud y el comportamiento, ¿qué lleva al usuario a comprometerse de una determinada manera?
- Características del encuestado: Para lograr una descripción con base en ciertas variables de interés como las características demográficas, socioeconómicas y psicológicas que en muchos casos está correlacionada con el comportamiento del usuario.

Para su aplicación, se define la **población** como el conjunto de todos los elementos definidos antes de la selección de la muestra. En nuestro estudio, la población son las familias que utilizan ayuda de empleados domésticos o que están interesados para su contratación. En este estudio se determinó como **marco muestral** en Cartagena a hombres, mujeres con capacidad de decisión en los barrios de Castillogrande, Laguito, Bocagrande, Manga, Pie de la Popa, Crespo, Centro, Camino Arriba, San Diego y La Matuna.

Para esta población se utilizará una **muestra**, ya que esto presenta beneficios de costo y tiempo en el estudio. El tamaño de la muestra se calcula como sigue:

$$n = \frac{[N(Z_{\alpha})^2 * pq]}{[(N - 1)h^2 + (Z_{\alpha})^2 * pq]}$$

donde:

N = tamaño de la población = 8.683 familias

$Z_{\alpha}$  = coeficiente de confianza = 1,95

p = proporción elementos que contienen la característica = 0,5

h = error máximo permisible = 0,05

**n = 368 encuestas para un nivel de confianza del 95%.**

La distribución de familias por barrio y las encuestas asignadas a cada sector pueden verse en la tabla No.1.

**TABLA 1. Distribución de la población por vivienda y número de encuestas asignadas en Cartagena. Fuente: Planeación Departamental, Bolívar.**

BARRIO	No. DE VIVIENDAS	No. DE ENCUESTAS
Centro	477	20
La Matuna	14	1
San Diego	539	22
Pie de la Popa	1140	59
Urbanización Camino Arriba	425	17
Manga	1740	71
Laguito	1447	59
Castillogrande	815	33
Bocagrande	1802	74
Barrios navales	284	12

- **ANÁLISIS DE LA INFORMACION RECOLECTADA.** La información recolectada a través de la aplicación de las encuestas fue tabulada y analizada como puede verse en el Anexo O, así como el cálculo de la media y desviación estándar para el precio del servicio. De acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró que el 83.2% de los encuestados estaría interesado en un empleado doméstico capacitado, es decir de las 368 familias encuestadas, 306 contestaron afirmativamente la pregunta referente a su interés por el servicio, que consideramos es un porcentaje alto de la población. Con respecto a esta población, los datos obtenidos revelan la situación ya planteada, es decir, en la sociedad, el mayor porcentaje de personas viven en familias, ya sea su estado civil casado (75.6%),

divorciado (9.8%) o viudo (7.9%), para un total de 343 familias de por lo general 2 a 4 personas (56%) o de 5 a 7 (34.5%), en donde no hay tiempo para atender las labores domésticas, así como a las personas que conforman el núcleo familiar; lo anterior se ve afectado por la respuesta que se encontró a la pregunta 5 referente a la ocupación de los encuestados, a este respecto, ya sea de manera independiente o empleado, todos los entrevistados se dedican a alguna actividad de tipo laboral, que no les permite pasar el tiempo que gustarían en sus hogares. Con respecto a los ingresos de la población, se encontró que el 78.3% (288 familias) de los encuestados perciben ingresos de más de \$900.000 lo que les permite pagar uno o más empleados domésticos que colaboren en la realización de actividades hogareñas si así lo desean; de acuerdo con sus ingresos, éstas personas ubican el valor del servicio entre \$95.000 y \$130.000, sin hacer discriminación de acuerdo al tipo de servicio recibido. Este precio se revisará más adelante para fijar el valor definitivo del servicio de suministro de empleados domésticos capacitados. Con respecto a la situación laboral de los empleados domésticos, se observó, como dato curioso, que la mayoría de la población no conoce las condiciones laborales establecidas legalmente para este tipo de actividad y que en el caso de responder que si las conoce,

alrededor del 83% de este grupo no sabe realmente a qué se refieren las disposiciones laborales legalmente establecidas.

**b. Fortalezas y debilidades.** La respuesta que la empresa pueda dar a las situaciones que se le presenten como consecuencia de los factores externos, estará enmarcada por su situación interna, definida mediante las fortalezas y debilidades de ésta.

En el caso de SERVIDOMESTICOS Ltda., las **fortalezas** se definen como:

- La facilidad de cambios organizacionales que permite la flexibilidad del organigrama de la empresa.
- La garantía de seguridad ofrecida en el servicio con respecto al conocimiento y comportamiento del empleado.
- Las garantías laborales ofrecidas a los empleados.
- Personal administrativo y en misión en proceso constante de capacitación y mejoramiento continuo en entidades de reconocido prestigio (SENA e

Instituto CAPACITAR), que garantiza el desarrollo de la empresa y el correcto trato del cliente.

- Procesos de servicio en mejoramiento continuo, con capacitación de los empleados de acuerdo a las sugerencias de los clientes.

En cuanto a las **debilidades** de la empresa, se encuentran las siguientes:

- Bajo capital para el correcto desarrollo y expansión de la empresa.
- Incapacidad para cubrir la totalidad de la demanda presentada.
- No contar inicialmente con los implementos ni procesos necesarios para la capacitación de los empleados en misión.
- Personal administrativo reducido en la etapa inicial, que no permite la atención personalizada a un gran número de clientes.
- La existencia de una línea de servicio que no presenta demanda inicial (ama de llaves).

**c. Amenazas y oportunidades.** El estudio de posibles situaciones futuras se hace para proveer los impactos positivos y negativos que pueda tener el proyecto en un futuro, y como estos pueden hacerlo cambiar.

- De acuerdo a la tendencia actual y del mundo, el proyecto presenta las siguientes **amenazas**:

- La capacitación por iniciativa propia de los empleados domésticos en instituciones que ofrecen el servicio en la ciudad de Cartagena.

- La diversificación o ampliación de servicios que puedan ofrecer las agencias de empleos y/o suministros.

- La tendencia a desaparecer de los empleados domésticos, reemplazados por adelantos en aparatos electrodomésticos y productos de mercado (comidas

rápidas, congelados, preparados, etc.) en el caso de labores generales y por guarderías y sala - cunas en el campo de las niñeras, debido a la falta de garantías ofrecidas por el personal dedicado a oficios domésticos.

- La ampliación de servicios de EPS y seguros en el campo de atención a enfermos y ancianos por medio de enfermeras en el lugar de la residencia.

Por otra parte, el proyecto se encuentra con las siguientes **oportunidades**:

- La acelerada actividad laboral y social de las personas que no deja tiempo para ciertas labores domésticas.
- La proporción de población interesada en un empleado doméstico calificado (83.2%) que asegura gran demanda del producto, siempre que éste tenga una adecuada promoción.
- La no existencia de empresas de este tipo de servicios, que asegura una gran ventaja competitiva sobre todo en el momento de iniciación.

- El aprovechamiento de instituciones de capacitación existentes para los empleados domésticos.
- Las grandes garantías laborales y de seguridad social ofrecidas al empleado y que no le son generalmente reconocidos en su trabajo.

**d. Estrategia de mercadotecnia.** En cuanto a la estrategia de mercado a seguir se presenta, ante todo, la definición del mercado meta. Para este proyecto, el mercado meta inicialmente, serán las familias en las que por lo menos uno de los cónyuges trabaje, con ingresos desde \$ 450.000 en adelante, ubicados en los barrios de Castillogrande, el Laguito, Bocagrande, Manga, Pie de la Popa, Crespo, San Diego, Camino Arriba, La Matuna y el Centro, por ser éstos los barrios donde se demanda mayor número de empleados domésticos y a una mejor remuneración.

Para este mercado meta y debido a que el servicio será un producto en su etapa de iniciación, la mezcla de mercadotecnia se hará de la siguiente forma.

- **Producto:** el servicio de suministro será de empleados domésticos capacitados para la labor que deban desempeñar, de tal forma que se pueda garantizar la eficiencia y eficacia del trabajo que deban realizar; se encontrarán debidamente identificados y uniformados, y se suministrarán por contrato establecido con anterioridad. En cuanto a la capacitación, se aprovechará la amenaza de la institución de capacitación independiente para establecer un contrato de capacitación a los empleados de este proyecto, lo cual se ha contactado con el Instituto **CAPACITAR**, ubicado en Manga, frente al parque de este barrio y además se contará con el servicio del **SENA**. En caso de ser necesario, se realizará el cambio del empleado específico para la satisfacción de la persona contratante.
- **Plaza:** el suministro se hará de manera directa con la persona que necesite el servicio, utilizando canales de recomendaciones y sugerencias, tanto para el mejoramiento, como para la contratación y prestación del servicio, ahorrándose así tiempo y trabajo en cuanto a funciones como intercambio del empleado y el contratante, mensajes promocionales del servicio, encuentro y comunicación con cliente potenciales y negociación del precio del servicio de acuerdo al caso.

- **Promoción:** las actividades mediante las cuales se dará a conocer las ventajas del servicio de empleados calificados a los clientes se realizarán en lo concerniente a publicidad escrita y visual, con el fin de crear en el cliente la necesidad del servicio y lograr el reconocimiento de la empresa en el área de su desempeño, estableciendo luego con los clientes potenciales una promoción de venta personal, que explique las ventajas del servicio y todo lo referente a los dos elementos anteriores de la mercadotecnia. Por otra parte, se considerará la satisfacción de nuestros clientes como publicidad no pagada, ya que se pedirán recomendaciones para otros posibles clientes.
- **Precio:** el precio del servicio de suministro se realizará en base a los costos iniciales del proyecto pero, teniendo en cuenta lo dinámico de este proceso, inicialmente se establecerá un precio bajo para lograr mayor penetración al mercado, ajustándose luego este precio, a las necesidades del cliente y a las ganancias esperadas por la empresas en base a las ventajas que ofrece para este servicio con respecto a otras empresas de suministro y a empleados independientes de este tipo. La fijación de este precio incluye la valoración realizada a los beneficios que recibe el empleado en especie del empleador, como comida, vivienda, etc., los cuales deben ser máximo el 30% si recibe el salario mínimo y máximo el 50% si recibe más de 2 veces éste.

En cuanto a las estrategias competitivas, éstas se basarán principalmente en la diversidad y novedad del servicio ofrecido, destacando la característica de calidad del empleado doméstico para con el contratante, y la seguridad laboral y social para con el empleado.

#### **3.4 EXPECTATIVAS DE LA DEMANDA.**

La demanda esperada para el servicio, se establece por proporción directa de los resultados de las encuestas. De acuerdo a lo anterior, el 83.2% de la población está interesado en obtener un empleado doméstico capacitado para la realización de las labores de su oficio. A pesar de ser el anterior un porcentaje alto de la población, es necesario realizar una campaña orientada a dar a conocer la calidad del empleado que se suministra, para que el cliente justifique el valor del servicio que paga y obtenga razones de ganancia con la utilización del servicio.

La población presenta una expectativa positiva, ya que la organización de personas en cualquier estado civil que permita conformar la familia, como lo

hace el 93.5% de la población, implica el trabajo de por lo menos uno de los integrantes del núcleo familiar y por consiguiente, la necesidad de ayuda para la realización de labores domésticas, más si se da el caso de niños y/o ancianos en la familia, por requerir éstos de un cuidado especial.

Las preferencias de la población se inclinan por el servicio de labores generales (94.8%), así como de niñera (36.9%); se encontró igualmente algún interés por las damas de compañía (6.9%), ya sea para personas enfermas (1.3%) o sanas (5.6%), así como sugerencias de suministro de otros servicios (3.3%). La población encuestada no presentó interés por el servicio de ama de llaves, lo que nos conduce a ofrecer este servicio como algo adicional si lo requiere el cliente, pero no a establecer capacitación ni suministro formal del mismo.

Con respecto a las áreas de capacitación, se presentó aceptación en los ítems especificados en el cuestionario, además de presentarse sugerencias que, a pesar de no ser en gran número, nos ubican dentro de un contexto que permite determinar las necesidades que se pueden ir presentando en el mercado a medida que el entorno de éste siga cambiando. A este respecto, la mayoría de la población encuestada aceptó la capacitación en las áreas que se ven en las

preguntas 13 a 17 de la encuesta consignada en el anexo Ñ. Siguiendo los resultados de la encuesta, la capacitación se brindará en las áreas ofrecidas, utilizando para ello como ya se dijo los servicios de CAPACITAR y el SENA inicialmente, mientras la empresa produce para su crecimiento y expansión. Las áreas de capacitación en el SENA pueden verse en el Anexo P.

### **3.5 FIJACION DE PRECIO**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas, la población especificó el salario que pagaría por un empleado doméstico calificado; de acuerdo a los resultados resumidos en la tabla 17 del anexo O, se obtuvo que el salario debe estar entre los intervalos 2 (\$110.001 - \$125.000) y 3 (\$125.001 - \$140.000). por lo que, haciendo una interpolación entre estos dos intervalos los precios se fijan así:

- a) Para los empleado de labores generales, el costo del servicio se establece haciendo la interpolación entre los límites inferiores de los dos intervalos (\$110.001 - \$125.001), como se ve en la tabla 2.

- b)** Para los empleados dedicados a niñeras, el costo de prestación del servicio, se establecerá por interpolación entre las medias de los intervalos (\$117.500 - \$ 132.500), como se ve en la tabla 2.
- c)** Para las personas suministradas como damas de compañía, ya sea para enfermos o para personas sanas, se sigue el mismo procedimiento anterior, pero utilizando para la interpolación los límites superiores de los intervalos (\$125.000 - \$140.000). Ver tabla 2.

**TABLA 2. Determinación de los costos de los servicios.**

INTERVALO		VALORES	COSTO SERVICIO
2	-	\$110.001	<b>\$ 112.401</b>
2,160	-	<b>X</b>	
3	-	\$125.001	
2	-	\$117.500	<b>\$ 119.900</b>
2,160	-	<b>X</b>	
3	-	\$132.500	
2	-	\$125.000	<b>\$ 127.400</b>
2,160	-	<b>X</b>	
3	-	\$140.000	

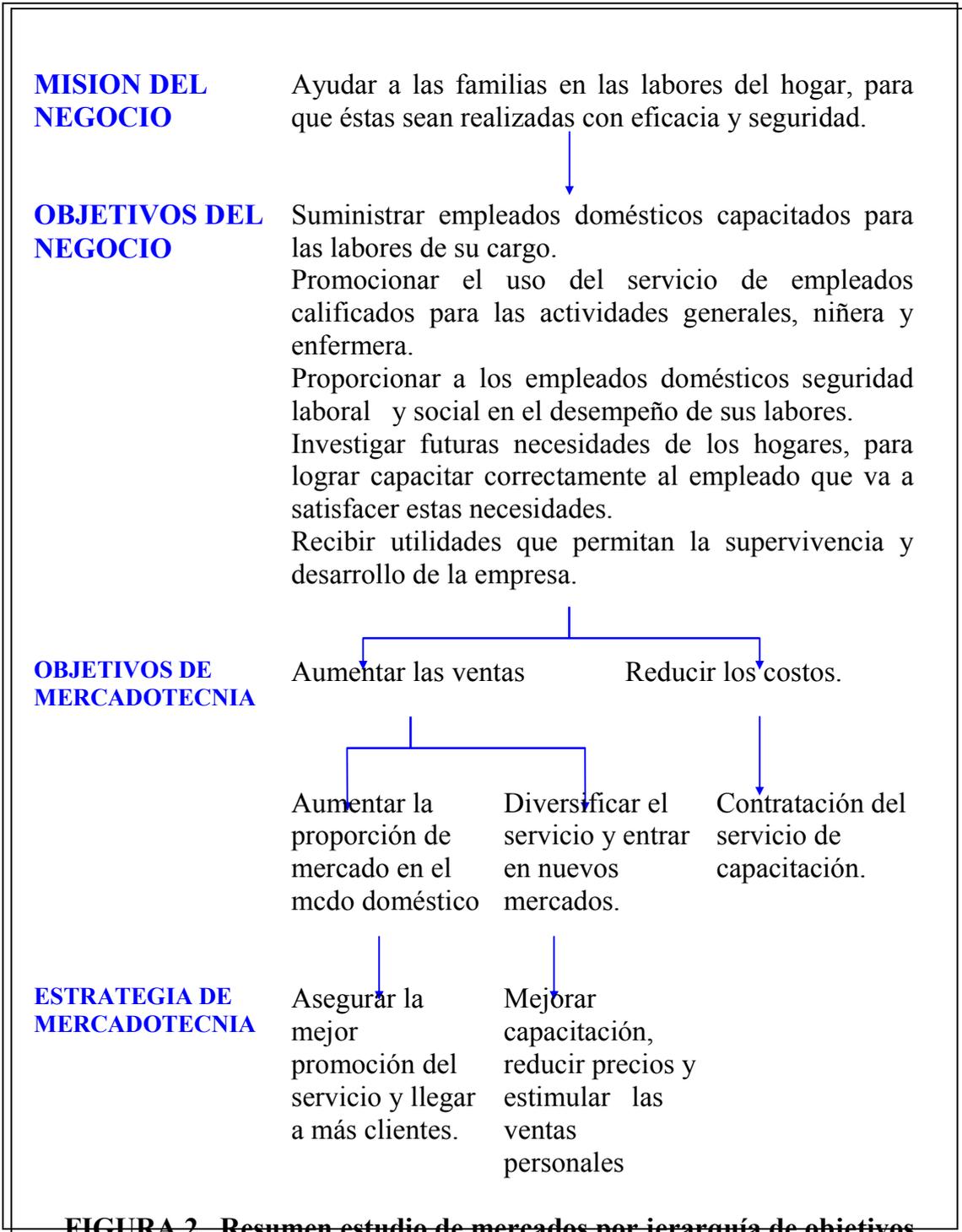
El costo del servicio de ama de llaves será igual al de los servicios de niñeras. Para establecer el precio de los servicios, se realizó un sondeo entre diferentes empresas de suministro de personal de la ciudad de Cartagena, con el fin de determinar el porcentaje que éstas cobran por la administración del recurso humano. A este respecto, logrando establecer fuentes informales de información, se estableció que una gran parte de las empresas de suministro cobran entre un 10 y un 18% del costo del servicio.

En SERVIDOMESTICOS Ltda., por la administración del recurso humano y el servicio de suministro y capacitación, la empresa establecerá un 15% del valor cancelado en dinero al empleado. Los precios del servicio se registran en la tabla 3.

Todo lo referente al estudio de mercado, puede verse en el resumen realizado de manera gráfica (ver figura 2, página siguiente).

**TABLA 3. Fijación de precios para los servicios ofrecidos (sin incluir IVA: 16%).**

<b>SERVICIO</b>	<b>PRECIO AL CLIENTE</b>
Labores generales	<b>\$ 129.262</b>
Niñera	<b>\$ 137.885</b>
Enfermera	<b>\$ 146.510</b>



**FIGURA 2. Resumen estudio de mercados por jerarquía de objetivos**

## **ANALISIS TECNICO**

En este proyecto específico se presenta el problema de localización de una nueva instalación, que tiene como características el no tener interacción con otras instalaciones existentes de la misma compañía y por lo tanto sus regalías, costos y características no dependen de la localización de ningún establecimiento principal ni local, ni la de sus competidores. Esta localización puede realizarse en base a múltiples criterios, ya sea económicos o cualitativos, que se pueden medir de manera objetiva y sistemática combinándolos para dar una calificación a las diferentes alternativas de la localización.

### **4.1 UBICACION REGIONAL DE LA EMPRESA.**

Para la localización regional los criterios a tener en cuenta pueden ser cuantitativos o cualitativos; ya sean cuantitativos o cualitativos, los factores que

pueden afectar la localización regional, y que pueden ser tomados a ejemplo, se pueden resumir y clasificar como se ve en la tabla 4.

Para nuestro caso se utilizó el criterio cualitativo, ya que el cuantitativo debe conocer con exactitud los costos necesarios para el funcionamiento de este proyecto, en esta etapa de desarrollo no tenemos esa información.

Como ya se dijo, este proyecto se montara en la ciudad de Cartagena, esto como respuesta a la oportunidad que se nos presenta de ser líder, en un sector de mercado con una competencia aún no establecida.

Inicialmente prestaremos nuestros servicios a los barrios de Cartagena de clase media alta en adelante, esto en base al estudio de mercado hecho anteriormente, para la aplicación de este criterio cualitativo se deben tener muy en cuenta los factores que pueden afectar en la localización regional.

Los factores escogidos por los evaluadores son los siguientes:

- Ubicación de los consumidores.
  
- Competencia y preferencias de los consumidores.
  
- Disponibilidad de la mano de obra.
  
- Facilidad en las comunicaciones.

Se escogieron estos factores por criterio de los evaluadores en base al ritmo de vida de esta ciudad y a las facilidades de ubicación que poseen con respecto a ellos.

En el caso de esta empresa, para la localización puntual se utilizará el método cualitativo de punto, explicado en la siguiente sección.

#### **4.2 UBICACION PUNTUAL.**

Una vez escogida la región para la ubicación de las instalaciones, se presenta el problema de ubicar las dependencias en un sitio en un sitio específico de dicha

región, que permita obtener los máximos beneficios, tanto en el campo económico, como en el campo operativo. Esta ubicación puntual como también se le conoce, se puede realizar por diferentes métodos, tanto cuantitativos como cualitativos, definidos por los métodos de comparación por puntos, de punto de equilibrio, de transporte, de la mediana simple o de solución gráfica, ya sea para una o varias instalaciones.

**4.2.1 Evaluación de los factores por el método cualitativo.** El método cualitativo de puntos busca combinar factores económicos y no económicos en una escala de calificación que permita obtener para cada alternativa una medida de aceptación de ésta en base a los factores que se han considerado como relevantes. Para iniciar este proceso de evaluación se determinan los sectores atractivos para el proyecto; la evaluación de estos sectores, al ser por el método cualitativo, se rige por el procedimiento que se utilizará más adelante.

**TABLA 4. Factores que deben ser tenidos en cuenta para la localización regional.**

1. MERCADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Características del producto.</li> <li>b. Distribución actual.</li> <li>c. Industrias consumidoras.</li> <li>d. Logística de distribución.</li> <li>e. Competencia presente y futura.</li> <li>f. Aspectos relacionados con exportación.</li> </ul>
2. MATERIAS PRIMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fuentes de materia prima.</li> <li>b. Disponibilidad presente y futura.</li> <li>c. Logística de distribución.</li> <li>d. Materias primas sustitutas.</li> <li>e. Aspectos relacionados con importancia.</li> </ul>
3. ASPECTOS FISCALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Impuestos nacionales y locales.</li> <li>b. Incentivos nacionales y locales.</li> <li>c. Política de descentralización y nacionalización.</li> <li>d. Otros impuestos y obligaciones.</li> </ul>
4. CONDICIONES CLIMÁTICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Altura sobre el nivel del mar.</li> <li>b. Condiciones de temperatura y humedad.</li> <li>c. Exposición a temblores, huracanes, etc.</li> </ul>
5. AGUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Disponibilidad, cantidad, requisitos legales.</li> <li>b. Calidad, características biológicas y químicas.</li> <li>c. Confiabilidad.</li> <li>d. Costos.</li> </ul>
6. ENERGIA ELECTRICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Disponibilidad, cantidad.</li> <li>b. Calidad, características de la fuente.</li> <li>c. Confiabilidad.</li> </ul>
7. MANO DE OBRA	Disponibilidad, calidad, relaciones sindicales, influencias de los sindicatos locales, costos.
8. FACT. DE LA COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Urbana o rural.</li> <li>b. Disponibilidad y costos.</li> <li>c. Aspectos culturales y religiosos.</li> <li>d. Escuelas, hospitales, hoteles, etc.</li> </ul>
9. COMUNICACIONES	Facilidad del transporte del personal, teléfono, correo.
10. FINANCIACION	Financiación Disponible, factores de crédito, e incentivos especiales.
11. CONTROL AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Leyes, especificaciones.</li> <li>b. Concentración industrial, contaminación atmosférica.</li> <li>c. Medio de disposición y desperdicio.</li> </ul>

Para esta localización puntual de la empresa de suministro de empleados

domésticos calificados, se evaluarán los siguientes sectores:

- Sector 1: Centro.
  
- Sector 2: Manga.
  
- Sector 3: Av. Pedro de Heredia, sector Lo Amador.

De acuerdo al proceso anterior, se evaluarán los sectores en base a los siguientes factores:

- Factor 1: Cercanía a los clientes.
  
- Factor 2: Costo de los servicios públicos.
  
- Factor 3: Facilidad de transporte.
  
- Factor 4: Disponibilidad del sistema de capacitación.
  
- Factor 5: Calidad en la comunicación.

La calificación cualitativa y la asignación de pesos relativos a cada factor, así como la calificación de los diferentes sectores puede verse en las tablas 5 y 6.

**TABLA 5. Calificación cualitativa de los sectores.**

<b>FACTORES</b>	<b>SECTOR 1</b>	<b>SECTOR 2</b>	<b>SECTOR 3</b>
1	Excelente	Muy bueno	Bueno
2	Bueno	Regular	Muy bueno
3	Excelente	Bueno	Excelente
4	Bueno	Excelente	Regular
5	Regular	Bueno	Bueno

**TABLA 6. Asignación de pesos relativos y calificación de los sectores.**

<b>PESO RELATIVO</b>	<b>FACTORES</b>	<b>SECTOR 1</b>		<b>SECTOR 2</b>		<b>SECTOR 3</b>	
30	1	10	300	8	240	6	180
15	2	6	90	4	60	8	120
10	3	10	100	6	60	10	100
40	4	6	240	10	400	4	160
5	5	4	20	6	30	6	30
100			750		790		590

De acuerdo con lo anterior, se escoge como localización óptima para los factores seleccionados, la zona de Manga.

### 4.3 PLANEACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

La planeación de las instalaciones, es el proceso por el cual se determinan los elementos, tanto humanos como de muebles y equipos que van a conformar las locaciones de la empresa, que llevan a especificar las construcciones y áreas necesarias para el funcionamiento del proyecto.

**4.3.1 Necesidades de personal.** El análisis de las necesidades de recursos humanos debe realizarse especificando el área que requiere cada personal y detallando el costo que deberá asumir el proyecto. Las necesidades de personal para la empresa de suministro de empleados domésticos calificados se explican en la tabla 7.

Sin embargo, el proyecto arrancará en su etapa inicial, mientras alcanza su punto de equilibrio, con el personal que se especifica en la tabla 8.

**TABLA 7. Necesidades de personal por áreas.** Nota: Estos salarios se establecen en base a informaciones de tipo informal recolectadas para empresas de suministro de personal.

AREA	CARGO	PERSONAL	SALARIO (\$)
Administración	Gerente	1	800.000
	Asistente administrativo	1	350.000
Operativa	Gerente operativo	1	500.000
Comercial	Gerente comercial	1	500.000
	Promotor de ventas	1	300.000
Servicios generales	Asistente de servicios generales	1	200.000

**TABLA 8. Asignación inicial de personal por áreas.**

AREA	CARGO	PERSONAL	SALARIO (\$)
Administrativa	Administrador	1	600.000
	Asistente Gral	1	150.000
Comercial	Promotor de Ventas	1	250.000

**4.3.2 Necesidades de muebles y equipos.** La determinación de las necesidades de muebles y equipos se realiza teniendo en cuenta el personal que labora en la empresa y las secciones determinadas como área administrativa y de servicios generales de los empleados.

**Area de oficinas.** Este área comprende las necesidades de muebles, equipos y suministros en las áreas de labores de la empresa, tales como gerencia, área comercial y operativa. Estas necesidades se ven en la tabla 9.

En el área de equipos y muebles de oficina, también se tendrán en cuenta las consideraciones iniciales del proyecto, teniendo entonces las necesidades de muebles, equipos y suministros que se describen en el tabla 10.

**TABLA 9. Necesidades de muebles, equipos y suministros.**

MUEBLES Y EQUIPOS			
Gerencia	Gerencia operativa	Gerencia comercial	Area de recepción y ventas.
1 Escritorio	1 Escritorio	1 Escritorio	1 Escritorio
1 Silla giratoria	1 Silla giratoria	1 Silla giratoria	1 Silla giratoria
1 Mesa auxiliar (4 puestos)	2 Sillas visitas	2 Sillas visitas	1 Computadora
2 Sillas visitas	1 Teléfono	1 Teléfono	1 Sumadora
1 Teléfono	1 Sumadora	1 Sumadora	1 Papelera
1 Sumadora	1 Terminal base de datos	1 Papelera	1 Archivador
1 Grapadora	1 Papelera	1 Biblioteca	1 Grapadora
1 Sacaganchos	1 Biblioteca	1 Grapadora	1 Sacaganchos
	1 Grapadora	1 Sacaganchos	1 Conmutador
	1 Sacaganchos		1 Fax
			2 Poltronas de dos puestos
SUMINISTROS			
Papelería en general, membretes, sobres, grapas, pegante, cinta, lápices, lapiceros, borradores.			

**TABLA 10. Necesidades de muebles, equipos y suministros por área en la etapa inicial.**

MUEBLES Y EQUIPOS	
ADMINISTRACION	RECEPCION Y VENTAS
1 Escritorio	2 Escritorios
1 Silla giratoria tipo gerente	2 Sillas giratorias tipo secretaria
1 Mesa auxiliar (4 puestos)	4 Sillas visitantes
2 Sillas visitas	1 Computadora
1 Teléfono	1 Terminal
1 Terminal	1 Sumadora
1 Sumadora	1 Papelera
1 Archivador auxiliar	1 Archivador
	2 Teléfonos
	1 Conmutador
	1 Fax
	1 Poltronas de dos puestos
SUMINISTROS	
Papelería en general, membretes, sobres, grapadoras, sacaganchos, grapas, pegante, cinta, lápices, lapiceros, borradores.	

**Area de servicio a los empleados.** Los servicios que se van a brindar a los empleados son los siguientes:

Se instalará un inodoro, un lavamanos y un orinal, teniendo en cuenta las siguientes medidas:

	Anchura mínima	Profundidad	Espacio mínimo
Inodoros	80 cm.	120 cm.	0,96 m.
Orinales	60 cm.		

El inodoro estará en un compartimiento que tendrá un cierre automático, los pisos y las paredes, hasta una altura de 1,2 m., deben ser impermeables (de preferencia baldosín de porcelana) y resistente a la humedad. El resto de las paredes y los cielos rasos deben ser acabados con pintura lavable.

Se instalará un botiquín, con medicamentos e implementos de primeros auxilios indispensables, como:

Tijeras, Pinzas, Jeringas de 5 a 10 cc. con las correspondientes agujas, Termómetro, Frasco de alcohol, Algodón, Esparadrapo, Caja de compresas estériles, Vendas de por lo menos dos ganchos diferentes (5 - 10 cm.), Caja de tiritas, Frasquito de mercurio u otro antiséptico, Bicarbonato sódico, Pomada

contra las quemaduras, Pomada antihistaminica, Linterna, Una sonda de goma., Frasco de agua oxigenada, Vendas elásticas, Gotas anestésicas para el oído, Analgésicos y antipiréticos, Antiespasmódicos del tipo de la atropina o sus derivados.

Se contará con una área general en la cual estarán implementos de cafetería y de aseo general, como se muestra en la tabla 11.

En el caso de las instalaciones iniciales, los gatos de aseo se verán disminuidos, al igual que los referentes a cafetería. A este respecto, los implementos iniciales se discriminan en la tabla 12.

**TABLA 11. Equipos, implementos y suministros en el área de servicios generales.**

EQUIPOS E IMPLEMENTOS	
CAFETERIA	ASEO GENERAL
1 Dispensador de agua 1 Neverita para guardar los refrescos y gaseosas 1 Cafetera 1 Termo de agua caliente 6 Vasos de vidrio 6 Pocillos de porcelana 2 Cucharas 1 Azucarera	2 Uniformes 1 Trapero 1 Escoba 3 Limpiones
SUMINISTROS	
Azúcar Servilletas Café Aromáticas Botellón de agua Gaseosas y refrescos Dulces	Frasco de detergente Frasco de cera Frasco de limpia muebles Jabón Blanqueador

#### **4.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES.**

La distribución es la repartición y organización de los recursos y áreas de la manera más adecuada dentro de las instalaciones, de tal forma que permita aprovechar al máximo el espacio y facilitar el flujo de los procesos, la

**TABLA 12. Equipos, implementos y suministros iniciales en el área de servicios generales.**

EQUIPOS E IMPLEMENTOS	
CAFETERIA	ASEO
1 Dispensador de agua 1 Cafetera 6 Vasos de vidrio 6 Pocillos de porcelana 2 Cucharas 1 Azucarera	1 Trapero 1 Escoba 3 Limpiones
SUMINISTROS	
Azúcar Servilletas Café Aromáticas Botellón de agua	Frasco de detergente Frasco de cera Frasco de limpia muebles Jabón Blanqueador

supervisión y el control. Esta distribución se inicia con la determinación de áreas necesarias y sigue con la aplicación del método de distribución. La aplicación de este método, se realiza sólo para los cargos de la organización proyectados, ya que la cantidad de cargos iniciales no amerita un sistema de distribución complejo.

**4.4.1 Necesidades de área.** Las instalaciones de la empresa de suministro de empleados domésticos calificados se dividen en las siguientes áreas:

- Area de gerencia: Comprende las oficinas del gerente, los muebles de éste y

sus implementos y equipos, en un área de  $12 \text{ m}^2$ , que comprende un área de circulación de 1 m de ancho y un área de muebles de  $8 \text{ m}^2$ .

- Area de gerencia comercial: Tiene un área de  $6 \text{ m}^2$ , con un área de circulación de 1 m. de ancho y área de  $4 \text{ m}^2$  para organización de muebles y equipos.
  
- Area de gerencia operativa: Comprende un área de  $10 \text{ m}^2$  con un pasillo de circulación de 1 m. de ancho y área de  $8 \text{ m}^2$  para organización de muebles y equipos, además de un sitio para recepción de empleados domésticos.
  
- Area de recepción y ventas: Comprende un área de  $18 \text{ m}^2$  para recepción de visitantes y clientes, equipos y muebles de la asistente administrativa, además de un sitio para recepción de empleados domésticos.
  
- Baños: Area de  $8 \text{ m}^2$ , con inodoro, lavamanos, espejo.
  
- Area de servicios generales: Será un área de  $6 \text{ m}^2$  con espacio para cafetería, estantes, nevera y demás implementos mencionados a este respecto.

**4.4.2 Aplicación del método Sistemayc Layout Planning.** La distribución de las oficinas, teniendo en cuenta las áreas determinadas se realizará por el método Sistemayc Layout Planning (planeación sistemática de distribución en planta) o SLP, consiste en buscar la distribución óptima de las instalaciones de acuerdo a un sistema poco cuantitativo, basado en la conveniencia o cercanía entre las diferentes áreas de la empresa. Para este método, se utilizará la simbología ilustrada en la tabla 13.

**TABLA 13. Simbología del método SLP.**

Letra	Tipo de relación	Símbolo en líneas
A	Absolutamente necesario	=====
E	Muy importante	*****
I	Importante	+++++
O	Ordinaria	_____
U	No importante	-----
X	No deseable	

Esta simbología, establecerá, mediante letras, el diagrama de relaciones (ver figura 6) y mediante hilos, las relaciones entre los departamentos de darán lugar a la localización de éstos dentro de las instalaciones.

A continuación se muestra la matriz diagonal del método SLP para la empresa:

Nº	UNIDAD	AREA (m <sup>2</sup> )
1	Gerencia	12

2	Gerencia comercial	6
3	Gerencia operativa	10
4	Asist. administrativo	5
5	Baño	8
6	Recepción	13
7	Servicio general	6

**FIGURA 3. Diagrama de relaciones, matriz diagonal SLP**

Este diagrama de relaciones debe enmarcar las correctas relaciones en la empresa, sacando la lista de relaciones, que deben mantenerse en el siguiente margen:

A	Máximo el 5%.
E	Máximo el 10%.
I	Máximo el 15%

Para este caso, las relaciones se establecen así:

A = 1	4,8%
E = 2	9,5%
I = 4	19,1%
O = 8	38%
U = 6	28,6%

De acuerdo a las relaciones establecidas, las figuras 4 y 5 en las páginas siguientes muestran el diagrama de hilos y el plano de distribución de las instalaciones respectivamente.

## ANALISIS ORGANIZACIONAL

A pesar de no tener importancia aparente, el estudio organizacional siempre genera beneficios al proyecto. En el aspecto monetario, este estudio tiene leve incidencia en los costos, situación que puede ser cierta o no de acuerdo al tipo de proyecto, y afirmarse sólo a medida que el mismo estudio así lo demuestre; en el aspecto organizacional propiamente dicho, se justifica por el desarrollo de las empresas, basado en las comunicaciones, los sistemas de información y el apoyo a la gestión, además de la importancia de que, dependiendo de la estructura organizacional que se adopte, se determinará en gran medida los costos y gastos que se efectuarán en la puesta en marcha y la operación del proyecto.

La palabra Empresa se define como *un conjunto de recursos organizados para lograr un fin de tipo productivo, tanto de bienes o de servicios como de*

*utilidades*. En este caso específico, las empresas de servicios son aquellas cuyo desempeño tiene como fin satisfacer un estilo de necesidades de los clientes con determinadas acciones que se denominan servicios.

- **Características de las Empresas de servicios.** El recurso técnico inicial suele ser, en general su principal punto fuerte; es frecuente que tengan escasos recursos económicos, muy pocos trabajadores fijos y que casi siempre contrate mano de obra al destajo, según los requerimientos del trabajo que se esté llevando a cabo. Los problemas más frecuentes que tienen estas empresas se deben a que tienden a la desorganización; para remediar dichos problemas, es sumamente útil tener conocimientos de Administración de Empresas.

## **5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

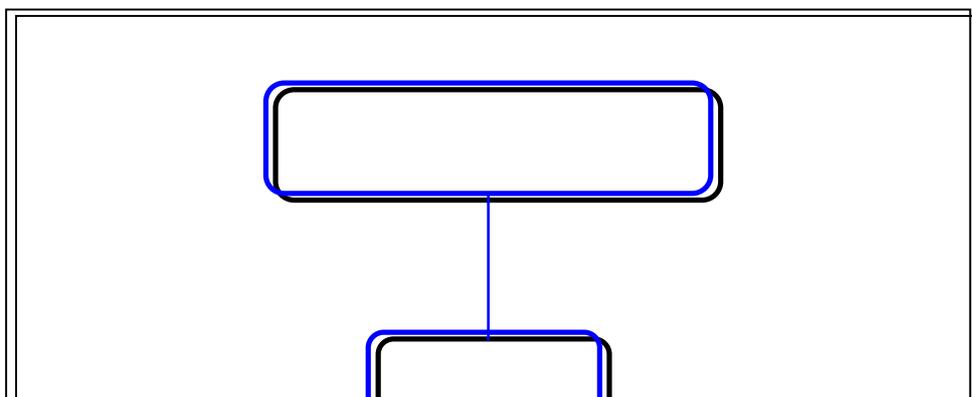
La estructura organizacional de una empresa es la base del funcionamiento de la misma y se encuentra constituida por tres factores: el factor económico, el productivo y el humano. El pensar en este aspecto y diseñar la correcta estructura para la empresa, los procesos, procedimientos, comunicaciones y

relaciones se realizarán también de manera correcta, logrando el fin primordial: realizar el mejor trabajo con la inversión del mínimo de recursos.

La estructura organizacional se rige principalmente en su parte administrativa por el organigrama de la empresa, que muestra cargos, líneas de autoridad, dependencias y subordinaciones. Para nuestra empresa de suministro de empleados domésticos calificados, el organigrama relaciona los cargos vistos en el estudio técnico, figura 6.

Sin embargo, debido a las condiciones iniciales del proyecto, en las cuales el punto de equilibrio económico del mismo no se ha logrado, la estructura organizacional se establecerá así:

**ADMINISTRADOR:** Ejercerá las funciones pertinentes al Gerente General y a los Gerentes Operativo y Comercial.



**JUNTA DE SOCIOS**

**GERENTE**

**GERENTE  
COMERCIAL**

**GERENTE  
OPERATIVO**

**ASISTENTE  
ADMINISTRATIVA**

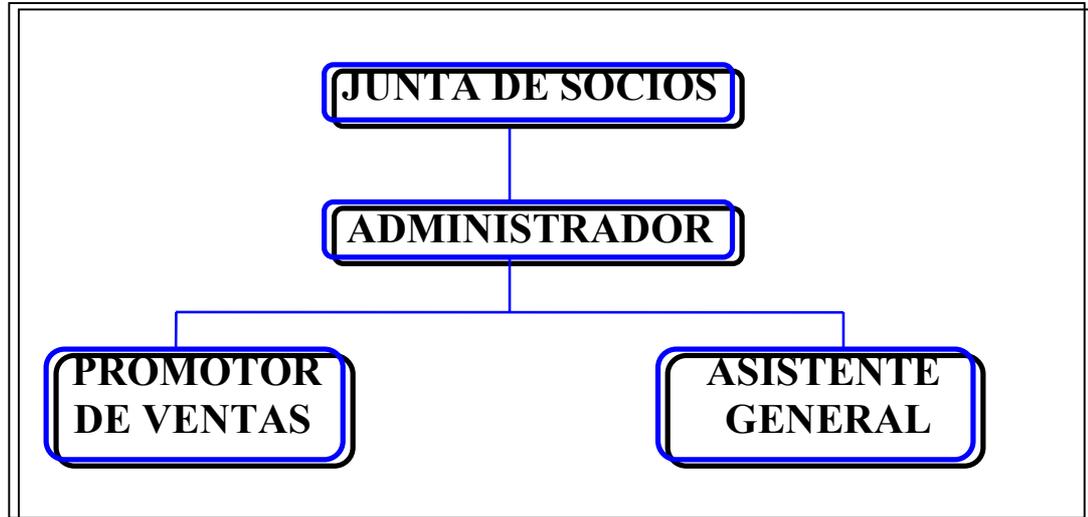
**ASISTENTE DE  
SERV. GENERALES**

**FIGURA 6. Organigrama general de SERVIDOMESTICOS Ltda.**  
**PROMOTOR DE VENTAS:** Será el encargado de las funciones de representación de la empresa ante los clientes y de la venta del servicio a éstos,

manejando además la parte de mensajería y contratación del servicio a domicilio.

**ASISTENTE GENERAL:** Será la encargada de mantener al día todo lo referente a papeleos y trámites dentro de la organización, además de la recepción de clientes y de personal de la empresa.

El organigrama inicial se conformará entonces como se vé en la figura 7.



**FIGURA 7. Organigrama inicial de SERVIDOMESTICOS Ltda.**  
**5.1.1 Conceptos de la Organización Formal. Visión, Misión, Objetivos, Políticas y Estrategias.** Para la organización de una empresa desde éste punto

de vista, se siguen los pasos del Proceso Administrativo: Planeación, Organización, Dirección y Control (ver anexo Q).

- **La Visión.** Es el norte a seguir, es hacia dónde proyectamos lo que va a ser la empresa y quiénes la conforman. Es pensar en el futuro de la organización, lo que haremos, en lo que seremos mejores, hacia dónde pretendemos llegar.

En SERVIDOMESTICOS Ltda. la visión se define como:

*“Ser la primera y la mejor empresa de suministro de empleados domésticos capacitados en la costa Atlántica antes de cinco (5) años, mediante el crecimiento continuo de nuestro recurso humano, tanto en la prestación de un servicio de suministro de óptima calidad, caracterizado por la superación constante de los empleados domésticos, como por la atención especializada de acuerdo a cada una de las necesidades de nuestros clientes”.*

- **La Misión.** Expresa lo que a largo plazo a través de la prestación del bien o servicio se quiere lograr y con qué recursos y a través de qué manera se

logran las metas y los objetivos propuestos. Esta es la primera decisión estratégica de la empresa: definir su negocio o anunciar su Misión.

**Cómo definir la Misión.** La formulación de la Misión engloba la respuestas a las siguientes preguntas, sirviendo de guía a quienes conforman la Organización:

- ¿Qué es lo que actualmente produce resultados esperados (Utilidades) y qué los producirá en el futuro?
  
- ¿Quiénes son nuestros “Clientes” (internos y externos) y quiénes deberían ser nuestros clientes? (Necesidades y Características).
  
- ¿Hacia dónde vamos? (Participación en el mercado, nuevos productos o servicios, necesidades de diversificación).
  
- ¿De qué ventajas competitivas disfrutamos? (Procesos, productos, ubicación, personal, etc.).

- ¿En qué áreas de competencia sobresalimos? (Servicios, tecnología, respuesta rápida, etc.).

En SERVIDOMESTICOS Ltda. es necesario definir la misión de la empresa como primera decisión estratégica desde el punto de vista administrativo, para enfocar nuestros esfuerzos al mejoramiento continuo y a lograr que la empresa llegue a ser lo que queremos en un futuro, expresado en nuestra Visión.

A este respecto, nuestra Misión se define como:

***“En SERVIDOMESTICOS Ltda. queremos satisfacer las necesidades de los hogares cartageneros, en relación a la atención del hogar y su buen funcionamiento. Para ésto suministraremos empleados capacitados en la realización de labores generales, cuidado de niños, enfermeras, amas de llaves y damas de compañía. Vemos el mercado como una situación que evoluciona a diario y así mismo las oportunidades disponibles para nosotros, por lo que enfocaremos los diferentes aspectos de nuestro negocio desde una perspectiva global, no con la intención de ser una panacea, pero si tratando de ser los mejores en todo, y birndando a***

*nuestros clientes unas instalaciones cómodas y confortables donde un personal amable y atento pueda brindarle nuestros servicios y ayudarlo a satisfacer sus necesidades.”*

- **Objetivos.** Los objetivos son una definición realista, concreta y necesaria sobre un punto o estado al que se desea llegar, hacia el cual hay que movilizar nuestros esfuerzos o en el cual hay que convertirse.

**Cómo definir los objetivos.** Los objetivos deben definir claramente lo que se debe obtener, ya sea en el tiempo o en resultados medibles y cuantificables desde algún criterio predeterminado. Por eso posee tres características:

- Un *verbo*, por ser el elemento que en el lenguaje determina una acción, que sea medible y cuantificable.
- Una *unidad de medida*, de tal forma que se pueda verificar si el propuesto se cumple. Esta unidad puede ser en tiempo, cantidad, calidad, etc.

- Un *cómo o mediante qué* con el cual se pretende lograr los resultados esperados.

Para lograr el cumplimiento de la misión y el logro de la visión mediante un curso de acción específico, en **SERVIDOMESTICOS Ltda.** se han definido los siguientes objetivos:

- **Objetivo de Crecimiento.** *SERVIDOMESTICOS Ltda. debe crecer continuamente desde el inicio de sus actividades (1996) hasta el año 2000, es decir en un período de cuatro años, en los cuales presentará continuamente innovaciones en el servicio que le permitan mantenerse en posición competitiva y posicionarse como empresa líder en el suministro de personal doméstico capacitado en la ciudad de Cartagena, con el fin de ampliar su participación en el mercado mediante la oferta de un servicio eficiente y una atención adecuada del mismo.*
- **Objetivo de Rentabilidad.** *Para permitir la supervivencia de la empresa y hacerla atractiva a los inversionistas, **SERVIDOMESTICOS Ltda.** debe generar un porcentaje mínimo del 25% sobre la utilidad antes de impuestos, suficiente para el mantenimiento de ésta y su crecimiento.*

- **Objetivo de Desarrollo Humano.** *SERVIDOMESTICOS Ltda.* contará con el recurso humano como su mayor y más importante activo; éste será cuidadosamente seleccionado y capacitado de acuerdo a las necesidades de la empresa en el caso de los empleados, y a las necesidades del cliente, para los empleados de suministro, con el fin de permitir su desarrollo integral, así como el de la empresa.
  
- **Objetivo de Orientación hacia el cliente.** *SERVIDOMESTICOS Ltda.* tiene su objetivo principal como empresa de servicios, en la satisfacción de los clientes externos e internos; para lograr este objetivo, todas las áreas de la compañía se integrarán en la determinación de las expectativas de los clientes externos y las necesidades de los clientes internos, estableciéndose procedimientos de sugerencias, reclamos, quejas y reuniones de análisis y solución de problemas.
  
- **Objetivo de Desarrollo Comercial.** El logro de la satisfacción de las necesidades de los clientes se centra en la correcta determinación anticipada de las mismas y la orientación del servicio hacia éstas; para lograr éste, nuestro principal objetivos, *SERVIDOMESTICOS Ltda.*

*deberá crear y cumplir estrategias y políticas de venta del servicio, tales como contratos globales, a término fijo de un año, servicio posventa y establecerá frecuencias de publicidad y promociones, buscando lograr un aumento de las ventas del 20% anual sobre las del año inmediatamente anterior. Además, se hará un seguimiento del cliente, con el fin de conocer su entorno y por ende, sus necesidades.*

- ***Objetivo de Imagen Corporativa.*** *Todos los empleados de **SERVIDOMESTICOS Ltda.** serán orientados hacia el fortalecimiento de la Imagen pública de la empresa en su etapa de inducción, de tal manera que este activo tan valioso permita: expansión de la participación en el mercado de la compañía, aumentar la lealtad de nuestros clientes por la confianza que nos generan, la atracción de inversionistas y nuevos clientes, para motivar a los empleados y para ayudar en épocas económicamente difíciles*

- ***Objetivo de Responsabilidad Ambiental y Social.*** ***SERVIDOMESTICOS Ltda.*** *se compromete a ser fuente de desarrollo para la comunidad y a preservar el medio en el que desarrolla sus actividades; para este efecto, se establece la capacitación a los empleados domésticos como una forma de*

*contribución al desarrollo de los mismos y de sus comunidades, además, la empresa participará en actividades que contribuyan a preservar el bien social y el respeto del ser humano. Por otra parte, se realizarán actividades de capacitación en protección de los recursos del medio ambiente, tales como correcta recolección de basuras y desperdicios, uso medido de los recursos no renovables, mantenimiento de equipos de trabajo (máquinas, equipos, vehículos, etc.) en óptimas condiciones, extintores que no sean de gas halón, bombillas de bajo voltaje, entre otras.*

- **Estrategias.** La Estrategia es el equilibrio entre los recursos y destrezas de una Organización y las oportunidades y riesgos ambientales que se le presentan y los propósitos que desea cumplir; además, constituye el vínculo principal entre las metas y objetivos que se desean alcanzar y los planes operativos de que se vale para orientar sus actividades cotidianas. Para lograr en SERVIDOMESTICOS Ltda. la consecución de la misión, las estrategias deben formularse llevando a cabo una investigación de la situación del entorno, con el objeto de establecer las debilidades y fortalezas de la compañía, así como oportunidades y amenazas externas. Las estrategias seleccionadas deben aprovechar en forma efectiva las fortalezas de la empresa, tratando de vencer sus debilidades, sacando provecho de sus

oportunidades externas y evitando las amenazas externas (ver en el aparte 3.3.2 la aplicación del plan de mercadotecnia).

## **5.2 DISEÑO DE CARGOS. MANUAL DE FUNCIONES Y ESPECIFICACIONES.**

El recurso humano representa el activo más valioso para las empresas de servicios, es por esto que de su correcta selección depende en gran medida el éxito y la eficiencia de la misma; para hacer más ágil y efectivo el proceso de Selección de empleados de acuerdo con los requisitos exigidos por la empresa, es necesario tener una estandarización de cargos y un perfil de éstos.

**MANUAL DE FUNCIONES Y ESPECIFICACIONES DE LOS CARGOS**  
**SERVIDOMESTICOS LTDA**

**Descripción del Cargo y Perfil del Candidato.**

I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: GERENTE GENERAL.

Responde a: JUNTA DE SOCIOS.

II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X Rotación \_\_\_\_\_ Renuncia \_\_\_\_\_

III. CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 25-40 años Sexo: Masculino-Femenino.

Nivel Educativo: Profesional

#### IV.RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Llevar a cabo la Visión de la Empresa, a través del cumplimiento total de su misión.
- Comunicar a los subalternos la Misión de la empresa y la Visión de la misma.
- Coordinar, dirigir y controlar la gestión de los diferentes departamentos de la Empresa.
- Participar en la atención de requerimientos de cualquier índole que comprometa los intereses de la compañía.
- Reportar a la Superintendencia de Sociedades todas las novedades sobre los cambios en la administración interna de la sociedad.
- Aprobar informe anual y enviarlo a la Superintendencia.
- Mantener un clima de cordialidad y entendimiento entre jefes de departamento, asesores y subalternos.
- Programar y coordinar con el asesor contable los calendarios de entrega de información
- Supervisar la elaboración oportuna de los certificados e informes que se requieren para cumplir con las obligaciones tributarias, a socios y terceros por el asesor contable.

- Analizar la información financiera de la compañía y coordinar su envío a las entidades que la requieren.
- Aprobar el Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias y dar informes de manejo elaborados por el Asesor contable.
- Controlar y aprobar cualquier movimiento de fondos.
- Evaluar el desempeño de los empleados por los reportes de jefes de departamento y por observación directa.
- Velar porque el desempeño de los empleados sea de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Mantener y aumentar la Imagen Corporativa.
- Velar porque el cliente perciba el servicio como bueno y sea la satisfacción total de sus necesidades y expectativas.
- Realizar entrevistas de selección de personal y dar su evaluación para la contratación del mismo.
- Velar por el patrimonio de los socios.
- Velar por el mantenimiento de los objetivos ambientales y sociales de la empresa.

## V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Administrador de Empresas o Ingeniero*

*Industrial.*

*5 años.*

*Gerente general o Adiministrador de*

*Empresas de servicios.*

## VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por el desempeño de la empresa.
- Responde por la Imagen Corporativa de la empresa.
- Requerimientos legales de cualquier orden.
- Implantación de políticas.
- Cumplimientos de procedimientos.
- Relación entre departamentos y coordinación de la empresa.
- Crecimiento comercial y operativos de la empresa.
- Por todo documento o título valor entregado por un cliente a la empresa.

## VII. HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Manejo de situaciones.
- Manejo de técnicas motivacionales.
- Nivel de toma de decisiones alto.
- Capacidad de negociación.

#### VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Liderazgo.
- Organización.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad analítica.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Gusto por trabajar en grupos e individualmente

#### IX.OBSERVACIONES.

Experiencia, liderazgo, organización, capacidad de negociación, relaciones interpersonales, relaciones comerciales serán los factores determinantes en la elección del candidato.



## SERVIDOMESTICOS LTDA

### Descripción del Cargo y Perfil del Candidato.

#### I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: GERENTE COMERCIAL

Responde a: GERENTE GENERAL.

#### II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X Rotación \_\_\_\_\_ Renuncia \_\_\_\_\_

#### III. CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 25-35 años Sexo: Masculino-Femenino.

Nivel Educativo: Profesional

#### IV. RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Responder por el desempeño del Departamento Comercial.
- Mantener buenas relaciones interpersonales en el Departamento y con usuarios y con el público en general.
- Evaluar las necesidades de capacitación de sus subalternos e implementar programas para satisfacerlas.
- Desarrollar la Imagan Corporativa.
- Responder adecuadamente a sugerencias y recomendaciones evaluadas por el asistente administrativo.
- Comunicar a los subalternos las políticas de mercadeo y ventas.
- Analizar informe de evaluación del servicio. Hacer informe escrito y presentarlo mensualmente.
- Analizar informe mensual de resultados de la fuerza de ventas y presentar resumen mensual a la gerencia.
- Analizar costo y tipo de los nuevos contratos obtenidos, hacer resumen a la gerencia.
- Tramitar las políticas de mercadeo y venta de la empresa.
- Verificar el adecuado seguimiento de los procedimientos formalmente establecidos.

- Hacer auditoría de los procedimientos de control llevados a cabo por el asistente administrativo.
- Realizar entrevistas de selección y reportar evaluación por escrito a la gerencia.

#### V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Comercial.*

*5 años.*

*Gerente comercial o director de departamento comercial.*

#### VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por el desempeño del área comercial.
- Responde por la Imagen Corporativa de la empresa.
- Calidad percibida del servicio por el cliente.
- Manejo adecuado de la información comercial y personal de los clientes y la empresa.
- Atención a la sugerencias, recomendaciones y reclamos de los usuarios.

## VII.HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Manejo de situaciones.
- Capacidad de negociación.
- Adecuado manejo de sistemas de comunicación.
- Nivel de toma de decisiones alto.
- Manejo de factores motivacionales.

## VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Liderazgo.
- Organización.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad analítica.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Gusto por trabajar en grupos e individualmente.
- Intuición.

## IX.OBSERVACIONES.

Presentación personal, relaciones comerciales y personales, experiencia, liderazgo, creatividad, manejo de relaciones interpersonales y capacidad de negociación son los factores esenciales para la elección del candidato.

## SERVIDOMESTICOS LTDA

### Descripción del Cargo y Perfil del Candidato.

#### I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: GERENTE OPERATIVO.

Responde a: GERENTE GENERAL.

#### II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X Rotación \_\_\_\_\_ Renuncia \_\_\_\_\_

#### III. CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 25-35 años Sexo: Masculino-Femenino.

Nivel Educativo: Profesional

#### IV. RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Coordinar todas las actividades del departamento operativo.
- Diseñar sistemas de evaluación de las necesidades de capacitación y elaborar programas que permitan llevar a cabo la satisfacción de éstas.
- Elaborar y realizar entrevistas de selección para cargos operativos y pasar informe de evaluación escrito a la gerencia.
- Asesorar al asistente administrativo en el manejo adecuado de las políticas de la empresa.
- Coordinar y aplicar el sistema de evaluación del desempeño para el personal a su cargo que permita obtener un diagnóstico de los clientes.
- Verificar el adecuado manejo de documentos de los clientes desde la firma del contrato hasta su cancelación.
- Velar por el correcto desempeño de su departamento y la comunicación con el cliente.
- Elaborar cheques para pago de servicios prestados por empleados, después de la verificación de pago por parte del cliente.
- Atender sugerencias y recomendaciones de empleados y usuarios en forma oportuna y eficiente.
- Velar porque el prestigio e imagen de la empresa sea recibido como la mejor.

- Verificar el adecuado seguimiento de los procedimientos formalmente establecidos.
- Elaborar reporte mensual de actividades y resultados destinado a la gerencia.
- Discutir necesidades y oportunidades detectadas en el mercado de la empresa.
- Comunicar los objetivos y políticas de la empresa a todos sus subalternos.
- Verificar el adecuado seguimiento de los procedimientos formalmente establecidos.
- Realizar auditoría a los procedimientos de control realizados por el asistente administrativo.

#### V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Operativa. Profesional en Ingeniería*

*Industrial o Admón de empresas*

*3 años.*

*Gerente o director operativo, jefe de operaciones en empresas de servicios*

#### VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por el desempeño del área operativa.
- Buenas relaciones interpersonales del área operativa.
- Responde por la imagen proyectada por los subalternos.
- Evaluación de las necesidades de capacitación de sus subalternos e implementación de programas para satisfacerlas.
- Manejo adecuado de la información de la empresa y de nuestros clientes.
- Respuesta adecuada a sugerencias y recomendaciones así como a los reclamos evaluados por el asistente administrativo.
- Responde por la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

#### VII.HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Manejo de situaciones.
- Adecuado manejo de sistemas de comunicación.
- Nivel de toma de decisiones alto.
- Manejo de factores motivacionales.

#### VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Liderazgo.
- Organización.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad analítica.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Gusto por trabajar en grupos e individualmente.

#### IX.OBSERVACIONES.

Presentación personal, relaciones comerciales y personales, experiencia, liderazgo, manejo de comunicaciones son los factores esenciales para la elección del candidato.

## SERVIDOMESTICOS LTDA.

### Descripción del Cargo y Perfil del Candidato.

#### I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Responde a: GERENTES.

#### II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X Rotación \_\_\_\_\_ Renuncia \_\_\_\_\_

#### III. CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 22-40 años Sexo: Masculino-Femenino.

Nivel Educativo: Profesional en áreas administrativas.

#### IV. RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Atender al público en general y a los clientes.
- Transmitir información acerca de la empresa y los servicios que ofrece.
- Recibir recomendaciones, reclamos y sugerencias reportados por los clientes al gerente comercial y operativo. Pasar informe escrito de los mismos.
- Hacer los nuevos contratos y renovaciones, verificando que sigan el consecutivo correspondiente.
- Buscar carpeta de información del cliente y llevarla a la persona que le corresponda atenderlo, para lograr soluciones rápidas y eficientes.
- Coordinar a los empleados domésticos.
- Elaborar reporte mensual de actividades y resultados destinado a la gerencia.
- Colaborar en la realización de llamadas, concertación de citas y otros procesos destinados a la consecución de clientes.
- Anotar cualquier recado para el personal de la empresa si éste no se encuentra.
- Coordinar la atención de clientes tanto dentro como fuera de la empresa de acuerdo a las políticas de ésta.
- Determinar la efectividad de los procedimientos en el área comercial y operativa.

- Transmitir en forma oportuna y clara las decisiones de la gerencia.
- Presentar informe mensual escrito de los resultados obtenidos en materia de ventas al gerente comercial.
- Colaborar en la consecución y mantenimiento de los clientes.
- Dar respuesta oportuna a los reclamos de los clientes.
- Velar por la ejecución de los procedimientos.
- Realizar análisis de la evaluación del servicio.
- Supervisar y analizar, información recolectada acerca del servicio prestado por los empleados domésticos y elaborar un reporte escrito para los gerentes.
- Fomentar las buenas relaciones interpersonales tanto a nivel interno como externo.
- Hacer reporte de nómina.
- Recibir solicitudes de empleo y de servicio de las personas interesadas.
- Elaborar contratos de trabajo para empleados en general y usuarios.
- Establecer y horarios de prestación de servicios por escrito para ser comunicados a los empleados domésticos.
- Verificar el buen desempeño de los empleados domésticos y la correcta prestación del servicio.

## V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Administrativa y/o comercial.*

*2 años.*

*Asistente administrativo o general.*

## VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por su trabajo y el de sus subalternos.
- Manejo de papelería y equipos.
- Manejo de información confidencial de clientes y de la empresa.
- Imagen corporativa de la empresa.
- Contratos de prestación de servicios y de renovación de los mismos.
- Respuesta adecuada a sugerencias y recomendaciones así como a los reclamos evaluados por el asistente administrativo.
- Manejo de dinero, cheques, títulos, recibos, pólizas, extractos bancarios.
- Adecuado cumplimiento de procedimientos establecidos formalmente.
- Elaboración mensual de reportes escritos de resultados, conclusiones y recomendaciones, destinadas a los gerentes.

- Transmitir en forma clara las políticas y objetivos de la empresa.

## VII.HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Manejo de situaciones.
- Comunicación.
- Manejo de información.
- Nivel de toma de decisiones medio.
- Manejo de negociaciones.

## VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Liderazgo.
- Organización.
- Capacidad para coordinar y supervisar el personal.
- Carácter fuerte.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad analítica.
- Excelentes relaciones interpersonales.

- Intuición.

#### IX.OBSERVACIONES.

La presentación personal es un factor importante dentro de los factores de selección para el cargo; además debe tener, dominio de relaciones interpersonales, habilidad de negociación, excelentes relaciones personales, buenas relaciones comerciales y tener un espíritu de liderazgo.

## SERVIDOMESTICOS LTDA.

### Descripción del Cargo y Perfil del Candidato.

#### I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES

Responde a: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

#### II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X Rotación \_\_\_\_\_ Renuncia \_\_\_\_\_

#### III. CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 18-40 años Sexo: Femenino

Nivel Educativo: Bachiller.

#### IV. RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Realizar labores de limpieza diaria de las instalaciones, repartir bebidas calientes o frías, servir refrigerios o tinto a los clientes que esperen atención, transportar implementos de oficina. Repartir mensualmente: necesidades de implementos de aseo y cafetería. Funciones asignadas.

#### V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Operativa.*

*2-6 meses.*

*Cargo de asistente de servicios generales*

#### VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por su trabajo.
- Manejo de papelería y equipos (transporte interno).
- Materiales y equipo de trabajo.

#### VII. HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Habilidad manual alta.
- Nivel de toma de decisiones bajo.

#### VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Organización.
- Espíritu participativo.
- Gusto por trabajar en grupo o individualmente.
- Excelentes relaciones interpersonales.

#### IX.OBSERVACIONES.

La presentación personal es un factor importante dentro de los factores de selección para el cargo; el/la empleada cumplirá con cualquier función que e le asigne que no vaya en contra de su integridad o dignidad.

Sin embargo, la estructura inicial de la empresa hace una distribución de funciones de manera distinta a la proyectada, estableciéndose los cargos que se vieron en el organigrama inicial de la figura 2. Para estos cargos, se tiene el

siguiente manual de funciones y especificaciones.

# MANUAL DE FUNCIONES Y ESPECIFICACIONES DE LOS CARGOS

## SERVIDOMESTICOS LTDA.

### Descripción del cargo y perfil del candidato.

#### I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: ADMINISTRADOR

Responde a: JUNTA DE SOCIOS

#### II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X                      Rotación \_\_\_\_\_                      Renuncia \_\_\_\_\_

### III.CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 25 - 40 años Sexo: Femenino - Masculino

Nivel Educativo: Profesional en áreas afines.

### IV.RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Llevar a cabo la Visión de la Empresa, a través del cumplimiento total de su misión.
- Comunicar a los subalternos la Misión de la empresa y la Visión de la misma.
- Coordinar, dirigir y controlar la gestión de los diferentes departamentos de la Empresa.
- Participar en la atención de requerimientos de cualquier índole que comprometa los intereses de la compañía.
- Reportar a la Superintendencia de Sociedades todas las novedades sobre los cambios en la administración interna de la sociedad.
- Aprobar informe anual y enviarlo a la Superintendencia.
- Mantener un clima de cordialidad y entendimiento.
- Programar y coordinar con el asesor contable los calendarios de entrega de

información

- Supervisar la elaboración oportuna de los certificados e informes que se requieren para cumplir con las obligaciones tributarias, a socios y terceros por el asesor contable.
- Analizar la información financiera de la compañía y coordinar su envío a las entidades que la requieren.
- Aprobar el Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias y dar informes de manejo elaborados por el Asesor contable.
- Controlar y aprobar cualquier movimiento de fondos.
- Evaluar el desempeño de los empleados.
- Velar porque el desempeño de los empleados sea de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Mantener y aumentar la Imagen Corporativa.
- Velar porque el cliente perciba el servicio como bueno y sea la satisfacción total de sus necesidades y expectativas.
- Realizar entrevistas de selección de personal y dar su evaluación para la contratación del mismo.
- Velar por el patrimonio de los socios.
- Evaluar las necesidades de capacitación de sus subalternos e implementar programas para satisfacerlas.

- Responder adecuadamente a sugerencias y recomendaciones evaluadas por el asistente administrativo.
- Comunicar a los subalternos las políticas de mercadeo y ventas.
- Analizar informe de evaluación del servicio. Hacer informe escrito y presentarlo mensualmente.
- Analizar informe mensual de resultados de la fuerza de ventas y presentar resumen mensual a la junta de socios.
- Analizar costo y tipo de los nuevos contratos obtenidos, hacer resumen.
- Tramitar las políticas de mercadeo y venta de la empresa.
- Verificar el adecuado seguimiento de los procedimientos formalmente establecidos.
- Hacer auditoría de los procedimientos de control llevados a cabo por el asistente administrativo.
- Asesorar al asistente administrativo en el manejo adecuado de las políticas de la empresa.
- Coordinar y aplicar el sistema de evaluación del desempeño para el personal a su cargo que permita obtener un diagnóstico de los clientes.
- Verificar el adecuado manejo de documentos de los clientes desde la firma del contrato hasta su cancelación.

- Elaborar cheques para pago de servicios prestados por empleados, después de la verificación de pago por parte del cliente.
- Velar porque el prestigio e imagen de la empresa sea recibido como la mejor.
- Elaborar reporte mensual de actividades y resultados destinado a la junta de socios.
- Discutir necesidades y oportunidades detectadas en el mercado de la empresa.

#### V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Administrativa - Comercial.*

*5 años.*

*Gerente, director o administrador*

*de empresas de servicios.*

#### VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por el desempeño de la empresa.
- Responde por la Imagen Corporativa de la empresa.

- Requerimientos legales de cualquier orden.
- Implantación de políticas.
- Cumplimientos de procedimientos.
- Relación y coordinación de la empresa.
- Crecimiento comercial y operativos de la empresa.
- Por todo documento o título valor entregado por un cliente a la empresa.
- Calidad percibida del servicio por el cliente.
- Manejo adecuado de la información comercial y personal de los clientes y la empresa.
- Atención a la sugerencias, recomendaciones y reclamos de los usuarios.
- Buenas relaciones interpersonales entre empleados.
- Responde por la imagen proyectada por los subalternos.
- Evaluación de las necesidades de capacitación de sus subalternos e implementación de programas para satisfacerlas.
- Respuesta adecuada a sugerencias y recomendaciones así como a los reclamos evaluados por el asistente administrativo.

## VII.HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Manejo de situaciones.
- Manejo de técnicas motivacionales.
- Nivel de toma de decisiones alto.
- Capacidad de negociación.
- Adecuado manejo de sistemas de comunicación.

## VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Liderazgo.
- Organización.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad analítica.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Gusto por trabajar en grupos e individualmente
- Intuición.

## IX.OBSERVACIONES.

Experiencia, liderazgo, organización, capacidad de negociación, relaciones interpersonales, relaciones comerciales serán los factores determinantes en la elección del candidato. Se requiere un candidato con óptima presentación personal, creatividad y manejo de comunicaciones.

## SERVIDOMESTICOS LTDA.

### Descripción del Cargo y Perfil del Candidato.

#### I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Responde a: ADMINISTRADOR.

#### II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X Rotación \_\_\_\_\_ Renuncia \_\_\_\_\_

#### III. CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 22-40 años Sexo: Masculino-Femenino.

Nivel Educativo: Profesional en áreas administrativas.

#### IV. RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Atender al público en general y a los clientes.
- Transmitir información acerca de la empresa y los servicios que ofrece.
- Recibir recomendaciones, reclamos y sugerencias reportados por los clientes. Pasar informe escrito de los mismos.
- Hacer los nuevos contratos y renovaciones, verificando que sigan el consecutivo correspondiente.
- Buscar carpeta de información del cliente y llevarla a la persona que le corresponda atenderlo, para lograr soluciones rápidas y eficientes.
- Coordinar a los empleados domésticos.
- Elaborar reporte mensual de actividades y resultados destinado a la gerencia.
- Colaborar en la realización de llamadas, concertación de citas y otros procesos destinados a la consecución de clientes.
- Anotar cualquier recado para el personal de la empresa si éste no se encuentra.
- Coordinar la atención de clientes tanto dentro como fuera de la empresa de acuerdo a las políticas de ésta.
- Determinar la efectividad de los procedimientos en la empresa.

- Transmitir en forma oportuna y clara las decisiones de la gerencia.
- Presentar informe mensual escrito de los resultados obtenidos en materia de ventas.
- Colaborar en la consecución y mantenimiento de los clientes.
- Dar respuesta oportuna a los reclamos de los clientes.
- Velar por la ejecución de los procedimientos.
- Realizar análisis de la evaluación del servicio.
- Recibir plan semanal de visitas y verificar su ejecución.
- Supervisar y analizar, información recolectada acerca del servicio prestado por los empleados domésticos y elaborar un reporte escrito para el gerente.
- Fomentar las buenas relaciones interpersonales tanto a nivel interno como externo.
- Hacer reporte de nómina.
- Recibir solicitudes de empleo y de servicio de las personas interesadas.
- Elaborar contratos de trabajo para empleados en general y usuarios.
- Establecer y horarios de prestación de servicios por escrito para ser comunicados a los empleados domésticos.
- Verificar el buen desempeño de los empleados domésticos y la correcta prestación del servicio.

- Realizar labores de limpieza diaria de las instalaciones, repartir bebidas calientes o frías, servir refrigerios o tinto a los clientes que esperen atención, transportar implementos de oficina. Repartir mensualmente: necesidades de implementos de aseo y cafetería. Funciones asignadas.

#### V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Administrativa y/o comercial.*

*2 años.*

*Asistente administrativo o general.*

#### VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por su trabajo y el de sus subalternos.
- Manejo de papelería y equipos.
- Manejo de información confidencial de clientes y de la empresa.
- Imagen corporativa de la empresa.
- Contratos de prestación de servicios y de renovación de los mismos.
- Respuesta adecuada a sugerencias y recomendaciones así como a los reclamos evaluados por el asistente administrativo.

- Manejo de dinero, cheques, títulos, recibos, pólizas, extractos bancarios.
- Adecuado cumplimiento de procedimientos establecidos formalmente.
- Elaboración mensual de reportes escritos de resultados, conclusiones y recomendaciones, destinadas a los gerentes.
- Transmitir en forma clara las políticas y objetivos de la empresa.

#### VII.HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Manejo de situaciones.
- Comunicación.
- Manejo de información.
- Nivel de toma de decisiones medio.
- Manejo de negociaciones.

## VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Liderazgo.
- Organización.
- Capacidad para coordinar y supervisar el personal.
- Carácter fuerte.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad analítica.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Intuición.

## IX.OBSERVACIONES.

La presentación personal es un factor importante dentro de los factores de selección para el cargo; además debe tener, dominio de relaciones interpersonales, habilidad de negociación, excelentes relaciones personales, buenas relaciones comerciales y tener un espíritu de liderazgo.

## SERVIDOMESTICOS LTDA.

### Descripción del Cargo y Perfil del Candidato.

#### I. ASPECTOS GENERALES.

Nombre del cargo: PROMOTOR DE VENTAS

Responde a: ADMINISTRADOR.

#### II. CREACION DE LA VACANTE.

Motivo:

Creación X Rotación \_\_\_\_\_ Renuncia \_\_\_\_\_

#### III. CARACTERISTICAS DEL CANDIDATO.

Edad: 25 - 40 años Sexo: Masculino - Femenino.

Nivel Educativo: Técnico en área Comercial o profesional en área Administrativa (Ing. Industrial, Administración de Empresas y Comercio.

#### IV. RESUMEN PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO.

- Colaborar con el reconocimiento de la empresa a través de la consecución de nuevos clientes y difusión de los servicios prestados y de la función de la misma.
- Atender sugerencias y recomendaciones de nuestros clientes.
- Visitar por lo menos una vez cada dos meses a nuestros clientes.
- Elaborar el programa de visitas semanales y entregarlo al iniciar la correspondiente semana.
- Recolectar toda la información que considere beneficiosa para la empresa y hacer reportes por escrito a la asistente administrativa.
- Atender en forma cordial y comedida reclamos bien sea en forma telefónica, personal o por escrito.
- Ceñirse a los diseños de procedimientos y de control establecidos formalmente.
- Desempeñarse dentro de las políticas de la empresa.
- Velar porque el prestigio e imagen de la empresa sea tenido muy en alto.

## V. EXPERIENCIA PREVIA REQUERIDA.

Preferiblemente en qué área: *Comercial*

*2 años.*

*Representante o ejecutivo de ventas*

## VI. NIVEL DE RESPONSABILIDAD.

- Responde por su trabajo.
- Manejo de papelería y equipos.
- Manejo de información confidencial de clientes y de la empresa.
- Contratos de prestación de servicios y de renovación de los mismos.
- Respuesta adecuada a sugerencias y recomendaciones así como a los reclamos evaluados por el asistente administrativo.
- Adecuado cumplimiento de procedimientos establecidos formalmente.

## VII. HABILIDAD PARA EL CARGO.

- Manejo de situaciones.
- Comunicación y manejo de información.

- Análisis psicológico del cliente.
- Habilidad de negociaciones.

#### VIII.CUALIDADES INDIVIDUALES DEL CANDIDATO.

- Organización.
- Excelente presentación personal.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Persistencia.

#### IX.OBSERVACIONES.

La presentación personal, dominio de relaciones interpersonales, habilidad de negociación son factores básicos para la elección del candidato.

### **5.3 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS.**

Estos procesos, buscan enmarcar la forma de trabajo de la empresa dentro de un estándar, de tal forma que pueda prestarse un mejor servicio a los clientes en cuanto a procedimientos y rapidez. Estos procesos se dividen en dos partes: Manual de Procedimientos Administrativos y Manual de Procedimientos Operativos y de Control.

**5.3.1 Procedimientos administrativos. Manual de procedimientos.** A continuación se describen los procedimientos administrativos para una empresa de suministro de empleados domésticos calificados.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Departamento: Comercial.

Referencia: Consecución de nuevos clientes.

Ejecutado por: Gerente Departamento Comercial y Promotor de Ventas.

Procedimiento:

La consecución de nuevos clientes se realizará por contacto personal o telefónico con los mismos, ya sea mediante visitas realizadas o por interés personal del cliente por recomendaciones recibidas. En cualquiera de los casos se seguirá este procedimiento.

1. Hacer contacto con el cliente.
2. Determinar deseos y necesidades del cliente respecto al servicio ofrecido.
3. Mostrar y explicar al cliente cada uno de los paquetes de servicio, y escoger el que se ajuste a sus requerimientos.

4. Acordar los términos del contrato tales como costo, duración, forma de pago, etc.
  
5. Firma del contrato.
  
6. Entrega de contratos a asistente administrativa para su registro y prestación del servicio.

Departamento: Comercial.

Referencia: Mantenimiento y renovación del servicio.

Ejecutado por: Gerente Departamento Comercial, Promotor de Ventas y  
Asistente Administrativa.

Procedimiento:

1. Listar semanalmente los clientes con dirección, teléfono y fecha de vencimiento del contrato de la base de datos de la asistente administrativa.
2. Revisar clientes con contrato a vencer en las dos semanas siguientes.
3. Realizar contacto telefónico entre el promotor de ventas o el gerente comercial y el cliente para saber su grado de satisfacción con el servicio.
4. Realizar contacto personal con clientes con contrato a vencer en las dos semanas siguientes y ofrecer la renovación del servicio.
5. Realizar para estos clientes nuevamente el procedimiento de contratación.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Departamento: Comercial.

Referencia: Inclusión de clientes en la base de datos de la empresa.

Ejecutado por: Asistente Administrativa.

Procedimiento:

1. Recibir contratos de gerente comercial y promotor de ventas.
2. Registrar los clientes y sus datos en la base de la empresa, especificando el tipo de servicios a recibir y su duración o forma de contrato.
3. Listar requerimientos de servicios, duración y forma de contrato y los clientes a los que se les debe prestar.
4. Remitir la lista al departamento operativo para la disposición de la prestación del servicio.
5. Recibir del departamento operativo las fechas y asignaciones para la prestación del servicio y elaborar cartas de presentación de los empleados firmados por el gerente, además de informarles telefónicamente el nombre, identificación y fecha en la que comenzará labores el empleado doméstico.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Referencia: Coordinación y evaluación de actividades.

Ejecutado por: Gerente.

Procedimiento:

1. Listar estados financieros del período anterior.
2. Evaluar estados anteriores y proyectar por los dos períodos siguientes el flujo de fondos de la empresa, teniendo en cuenta las metas y objetivos establecidos.
3. Realizar presupuestos y plan de actividades a seguir en los departamentos comercial, operativo y administrativo.
4. Verificar por el cumplimiento de programas y presupuestos.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Referencia: Evaluación del departamento comercial.

Ejecutado por: Gerente.

Procedimiento:

1. Recibir contratos de asistente administrativo para su verificación y aprobación, junto con el listado de clientes.
2. Establecer contacto con el cliente, presentación, evaluación sobre trato del departamento comercial.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Referencia: Evaluación del departamento operativo.

Ejecutado por: Gerente.

Procedimiento:

1. Recibir listado de empleados domésticos inscritos y contratos de

capacitación realizados y verificarlos.

2. Entrevistar empleados nuevos, tanto de personal como domésticos.
3. Evaluar con el gerente operativo la contratación.
4. Comparar fechas de contratos recibidos del departamento comercial con fechas de iniciación de prestación de servicios suministrados por el departamento operativo.

**5.3.2 Procedimientos operativos. Manual de procedimientos.** Los siguientes son los procedimientos operativos de la empresa de suministro de empleados domésticos calificados:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Departamento: Operativo.

Referencia: Proceso de selección de personal y contratación.

Ejecutado por: Gerente operativo.

Procedimiento:

1. Llamado a concurso interno.-
2. Si no se reúnen candidatos mediante concurso se hará una publicación de clasificados en la prensa.
3. Análisis de hojas de vida entregadas a la empresa.
4. Realizar entrevista personal en forma general.
5. Emitir informe de entrevista.
6. Verificar datos y referencias del candidato en forma telefónica.

7. Conocer a los candidatos preseleccionados.

8. Emitir informe final.

9. Informar al personal seleccionado, solicitar la documentación pertinente en un plazo de tres días hábiles.

10. Constatar documentos.

11. Firma del contrato.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Departamento: Operativo.

Referencia: Contrato de capacitación.

Ejecutado por: Gerente operativo.

Procedimiento:

1. Selección y contratación del personal.
2. Inducción al personal contratado.
3. Firma del contrato de compromiso del personal para con la empresa.
4. Contratar la capacitación con el instituto Capacitar para personal solicitado.
5. Controlar asistencia y aprendizaje del personal.
6. Evaluar la capacitación recibida por el personal.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Departamento: Operativo.

Referencia: Contrato de prestación del servicio.

Ejecutado por: Gerente operativo.

Procedimiento:

1. Explicación de las condiciones del contrato al cliente, derechos de los empleados, así como sus deberes.
2. Hacer la presentación del cliente y el empleado
3. Firmar el contrato de prestación del servicio.

#### **5.4 EVALUACION DEL DESEMPEÑO.**

La Evaluación del desempeño está formada por los elementos que le permiten a la Administración medir el rendimiento del trabajo y de las personas. Cualquier proceso de medición y control se basa en los supuestos de identificar rendimiento, identificar las causas que llevaron a eficientes o ineficientes rendimientos, tomar decisiones con base en esta información para fortalecer las acciones que conllevan a buenos rendimientos y dar oportunidades al futuro. En la evaluación del desempeño se busca la retroalimentación sobre el desempeño, el cambio de actitud de los empleados y de la administración y la recolección de información necesaria para la toma de decisiones. Para un buen resultado de la evaluación del desempeño es necesario tener en cuenta los siguientes factores:

- Aplicabilidad: evaluar solo los aspectos relacionados con los objetivos del cargo.
- Que no exista distorsión: considerar en la evaluación todos los factores que puedan influir sobre el desempeño.

- **Confiabilidad:** en condiciones iguales, los resultados de rendimiento de una persona deben ser semejantes.

Este proceso de evaluación puede realizarse mediante un proceso de **valoración por méritos**; para la realización de este proceso, es necesario escoger entre cualquiera de los métodos existentes o alguno específico para realizar la evaluación de los empleados.

**Programa de Valoración por méritos.** El programa tiene tres puntos fundamentales: ¿Quién evalúa?, ¿Cuándo se evalúa? y Entrenamiento de evaluadores y mantenimiento del programa.

1. ¿Quién evalúa?: Jefe inmediato, Junta de Socios o asesoría externa en caso de ser necesaria.
2. ¿Cuándo se evalúa?: La evaluación del individuo se realizará semestralmente.
3. Entrenamiento de los evaluadores

- Se les debe dictar un curso de evaluación de oficios y valoración por méritos.
  
- Deben poseer buenas relaciones humanas.
  
- Peligros a que está expuesto el evaluador (defectos).
  - Halo : El evaluador se deja influenciar por el individuo. La opinión que tenga de él influye sobre su calificación.
  
  - Tendencia Central : Ubica a los individuos en el centro de las escalas.
  
  - Errores Constantes : Demasiado severo y demasiado indulgente.
  
  - Sesgos Miscelaneos : Se deja influenciar por la edad del individuo, años de servicios, religión, política, nacionalidad, sexo, raza, etc.

La evaluación del desempeño se hace necesaria para mejorar los procesos y la prestación del servicio, obteniéndose ventajas tales como: mejorar el desempeño, establecer justas políticas de compensación, tomar mejores

decisiones de ubicación, determinar necesidades de capacitación y desarrollo del personal y errores en los puestos de trabajo entre otras.

En nuestra empresa para la evaluación del desempeño se realizarán mediciones mediante formatos diseñados en escalas gráficas. El sistema de escalas establece una graduación para cada factor relevante del trabajo, definiéndose los grados de cada factor, en los cuales el evaluador clasificará al trabajador.

Los factores a evaluar se clasifican dentro de dos grupos generales:

- Cualidades: iniciativa, confiabilidad, responsabilidad
- Contribuciones: calidad y cantidad de trabajo, aplicación de los procedimientos establecidos.

En nuestro formato general, que se ve en el anexo R, se establecen los factores generales que evaluará la empresa, los cuales serán ponderados de acuerdo a los requerimientos del cargo, a juicio del comité evaluador.

Para la evaluación de la fuerza de ventas, ésta estará implícita en la

remuneración de un básico más ventas, haciendo énfasis en la información que se recolecte a este respecto, debido a que el objetivo de la fuerza de ventas es dar un servicio acorde con lo que el cliente solicita; para lograr lo anterior, se establecerán comparaciones entre su rendimiento y su calidad, basados en los parámetros dados por la evaluación que realice el cliente y por la calidad implícita en su trabajo (contratos bien realizados, orden en documentación, etc.); además, se establecerán comparaciones entre los desempeños de acuerdo a ciclos de venta del servicio como estándares de rendimiento. Paralelo a lo anterior, el representante de ventas debe realizar un informe de visitas diarias y del resultado obtenido en ellas, para ser comparado con los contratos obtenidos.

En caso de tener la empresa empleados de nuevo ingreso, la evaluación del desempeño se realizará por el método de **Administración por objetivos y Resultados**, consistente en que la persona contratante en representación de la empresa, junto con el empleado, en su proceso de inducción, establezcan objetivos de manera conjunta basados en la descripción de sus funciones y en los procedimientos establecidos para su cargo, determinando además del objetivo, el tiempo en el que éste espera lograrse y los resultados del mismo. Al terminar el período de tiempo correspondiente, la evaluación se realizará

por la persona que planificó el programa con el empleado. La empresa busca con esta técnica establecer un factor motivacional adicional a la evaluación, además de poder evaluar necesidades específicas de desarrollo por parte del empleado.

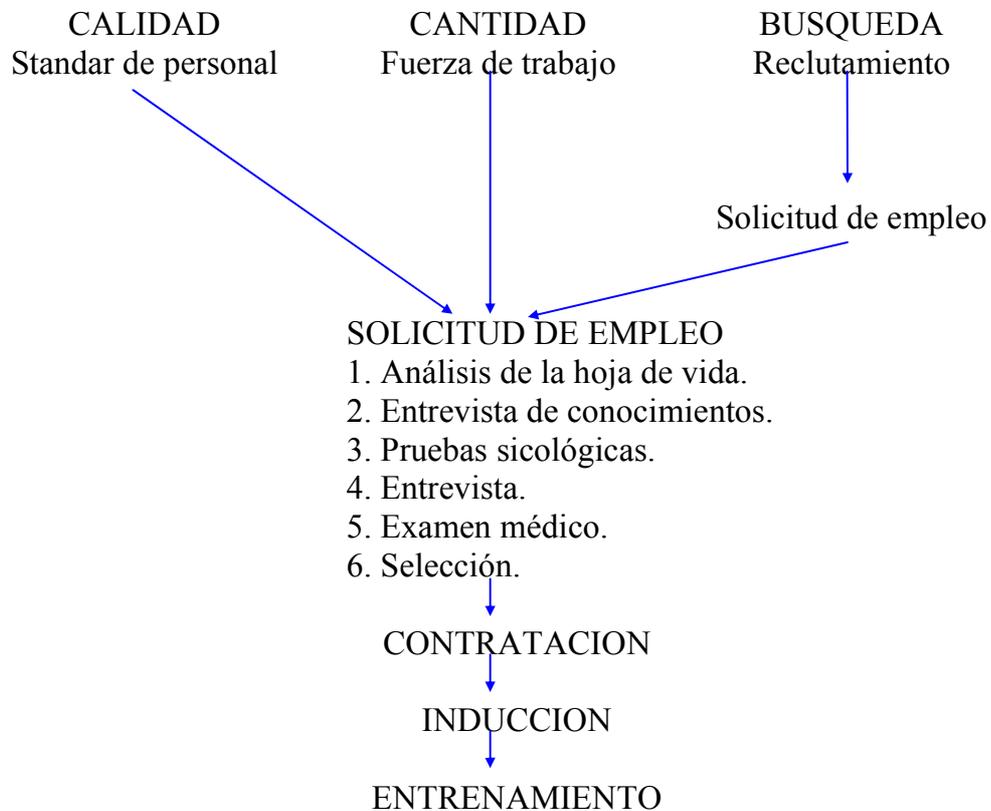
## **5.5 FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO.**

En el trabajo con la gente, la Administración debe realizar acciones orientadas a la productividad y a los objetivos organizacionales de acuerdo a la identificación de los cargos en base a sus actividades (ver tabla 14); estas acciones están definidas en los campos de Reclutamiento y Selección, Relaciones Internas y en los Sistemas de Información y Control.

**TABLA 14. Términos de identificación de los cargos.**

<b>TIPO</b>		<b>EJEMPLO</b>
Tareas	Mentales Sociales Físicas	Operaciones de Cálculo Recepción de público para operar Una máquina
Funciones	Comerciales Técnicas Administrativas	Investigación comercial Desarrollo de un proyecto Control Financiero
Objetivos	Cantidad Calidad Costos	Ventas del servicio Análisis de valores

**5.5.1 Consecución del personal.** Para la contratación del personal necesario para poner en marcha este proyecto, se hará teniendo en cuenta el siguiente esquema:



Entendiéndose por estándar de personal, lo que se espera del trabajador promedio bajo las condiciones de trabajo promedio durante un tiempo determinado.

**5.5.2 Selección de personal.** Para hacer esta selección se debe tener muy en cuenta el análisis del trabajo, el cual nos determinara las tareas o funciones que constituyen un determinado trabajo, habilidad, conocimientos y responsabilidad que exige del que lo realiza para que su labor sea satisfactoria.

En cuanto al proceso de búsqueda realizaremos o aplicaremos el criterio de reclutamiento, el cual consiste en la búsqueda de un determinado número de personas que posean las cualidades requeridas para satisfacer las necesidades del proyecto.

Para este reclutamiento se acudirá a fuentes externas como lo pueden ser a las universidades y a profesionales independientes.

En cuanto a la selección del personal, se hará con el fin de elegir entre los solicitantes, el personal más idóneo para ocupar un determinado puesto.

Para este proceso se tuvo en cuenta lo siguiente: solicitud de admisión, la cual consiste en la admisión de la hoja de vida del aspirante, después que aceptamos la hoja de vida de se hará una comparación de la hoja de vida del aspirante con el estándar de personal obtenido anteriormente (análisis de trabajo), si realizada esta comparación el aspirante no cumple con ciertos requisitos, se desechara esta hoja de vida. En el caso de que el aspirante cumpla con este primer requerimiento, pasará a la siguiente etapa.

En esta etapa lo que busca atraer candidatos para ocupar los puestos en la

estructura organizacional. Antes que comience el reclutamiento, los requerimientos del puesto deben definirse con claridad. Esto hace más fácil reclutar candidatos más adecuados del exterior.

Entrevistas: Este requisito se realiza con el fin de conocer a la persona en forma preliminar y sus características iniciales, para corroborar que éste cumple con el estándar de personal y que sus características, tanto físicas como intelectuales le permiten desarrollar de manera eficiente las labores del cargo. Opcionalmente, la entrevista puede orientarse a pruebas que busquen predecir las capacidades, comportamiento y reacciones del individuo bajo determinadas condiciones.

Las entrevistas que se van a aplicar serán estructuradas, las cuales tendrán preguntas preparadas, como las siguientes:

¿Cuáles fueron los deberes y responsabilidades específicas de su último trabajo?

¿Qué logro usted en ese trabajo y como se compara esto con la producción normal para este trabajo?

¿A quién se le podría pedir que verificara esos logros?

¿Hasta que punto se debieron estos logros a los esfuerzos de usted?

¿Cuáles fueron las contribuciones de otras personas?

¿Quiénes son ellas?

¿Qué le gusta y le molesta en su trabajo?

¿Por qué quiere cambiar su trabajo?

Esta entrevista se hará teniendo en cuenta:

### **1. Preparación:**

Lugar: En las instalaciones de la empresa.

Tiempo: Día y hora específica cuando se va a realizar.

**2. Ambientación:** Esto lo constituye en el trato que se le dará al aspirante en el lugar escogido para la entrevista sea adecuado y agradable para la realización de esta.

**3. Desarrollo:** Esto consta de preguntas preparadas y no preparadas, las cuales poco a poco profundizarán en los temas que se consideren importantes.

**4. Cierre de la entrevista:** En esta etapa se le comunicaría al aspirante que dependiendo de su evaluación se le llamará, claro esto se hace teniendo un límite de tiempo.

La entrevista es sólo un aspecto del proceso de selección, complementada por los resultados de varias pruebas y la información obtenida de personas mencionadas como referencias y las cartas de recomendaciones son necesarias para comprobar la información que un aspirante suministra.

Vamos a realizar diferentes tipos de pruebas, esto con el fin de obtener datos

acerca de los aspirantes que ayuden a pronosticar su éxito.

Las pruebas que vamos a aplicar son las siguientes:

1. Prueba de inteligencia: Están diseñadas para medir la capacidad mental y someter a prueba la memoria, la velocidad de pensamiento y habilidad de captar relaciones en situaciones de problemas complicados.
2. Pruebas de destrezas y aptitudes: Están diseñadas para descubrir intereses, habilidades actuales y el potencial para la adquisición de otras habilidades.
3. Pruebas de personalidad: Descubre las características personales y la manera en que los candidatos puedan interactuar con otros, lo cual da una medición del potencial de liderazgo, con el fin de determinar el alcance de la influencia que una persona puede tener sobre sus compañeros, subalternos y los clientes. A este respecto, se emplearán cuestionarios de Liderazgo situacional (ver Anexo S), que traten de mostrar las características del empleado hacia esta dirección.

Luego que el aspirante pase esta etapa, seguirá a la siguiente la cual es la realización de exámenes médicos.

1. Visita al médico general: en el cual se le realizaran los exámenes de orina, coprológico, rayos X, hemoglobina, sífilis, R.H.
2. Visita a especialista para exámenes en cada rama así: oculista, oftalmólogo, otorrinolaringólogo, odontólogo.

Después de esto el médico o los médicos que reciben al aspirante redactarán el informe acerca del estado de salud de éste. Pasada esta etapa, si el individuo sale apto, es escogido o seleccionado para desempeñar el cargo al cual está aspirando, pero si ocurre todo lo contrario no sería prudente desechar de todo a los demás aspirantes, ya que se podrían llamar para otra selección.

**5.5.3 Contratación.** Luego de realizar este proceso de selección se pasará a la contratación, el cual es aquel por el que una persona natural se obliga a prestar servicio personal a otra natural o jurídica (como en nuestro caso), bajo la continua dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Los requisitos para el contrato de trabajo son los siguientes:

1. Actividad del personal: Debe realizarlo la persona contratada.

2. Subordinación continua: La persona debe someterse a las condiciones que le imponga el contratante, siempre y cuando estas contrataciones no vayan en contra de la ley.

3. Salario: Como retribución por el servicio prestado.

Si no se cumple alguno de los tres elementos no existe contrato de trabajo.

Los contratos se harán por escrito y a termino fijo (ver anexo I) el cual tendría una duración máxima de tres años que pueden ser renovados indefinidamente.

Para la firma del contrato es necesario que el empleado haya presentado los requisitos exigidos por la empresa y que fueron explicados anteriormente.

**5.5.4 Orientación y socialización de los empleados de nuevo ingreso.** Esta orientación que vamos a realizar implica introducir los nuevos empleados en la empresa, sus funciones, tareas y gente.

Este programa de orientación estará compuesto por la historia de la empresa, los servicios ofrecidos, políticas y procedimientos generales, organización

(divisiones, departamentos y ubicaciones geográficas), beneficios y requerimientos de confidencialidad.

En cuanto a la **socialización organizacional**, incluirá tres aspectos que son:

- Adquisición de habilidades y capacidades laborales.
  
- La adopción de conductas de papel apropiadas.
  
- Ajuste a las normas y valores del grupo de trabajo.

Esta etapa de socialización, será realizada bajo supervisión del jefe inmediato del nuevo empleado, quien velará por el correcto entrenamiento de su empleado, durante un período de por lo menos 1 mes y máximo 2, colaborándole en la correcta realización de sus actividades

## **5.6 PROCESOS DE COMUNICACIÓN.**

Los procesos de transmisión de información en la empresa son el energético básico de ésta, ya que esta información sobre la empresa, su entorno, su servicio y las personas que la integran, es esencial para la toma de de todo tipo

de decisiones y puede, en un momento dado, provocar conflictos dentro de la organización perjudicándola. La comunicación debe, entonces, ser clara y objetiva, dándose mediante un proceso de retroalimentación en el que la información fluya en ambos sentidos y permita, ya sea de manera formal o informal, la toma de decisiones. Para clarificar el proceso ver figura 8.

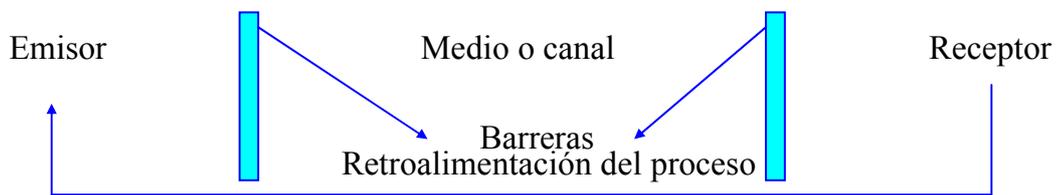
En nuestra empresa, por ser una empresa pequeña, se utilizará generalmente la comunicación informal, siendo ésta formal en los casos que existan fines disciplinarios. En cualquier caso, estará orientada en tres canales básicos:

1. Canal ascendente: Se realizarán comunicaciones hacia niveles jerárquicos más altos; en este caso, se mantendrá un nivel básico de relaciones buenas, facilitando así el proceso, junto al contacto cotidiano. Para optimizar este canal de información, se realizarán sistemas de sugerencias, reuniones de integración y diálogo, y encuestas de actitudes para obtener retroalimentación de los mismos.
2. Canal descendente: Se realiza cuando la información es transmitida hacia un nivel jerárquico menor; como ésta es la comunicación más frecuente en las empresas, se realizará un periódico mural, donde serán informados todos los

empleados y que recibirá retroalimentación por el programa de sugerencias y las reuniones de diálogo.

3. Comunicación en línea: Se refiere a la relación permanente que se establece en la empresa dentro del mismo nivel jerárquico, la cual debe ser eficiente y cordial.

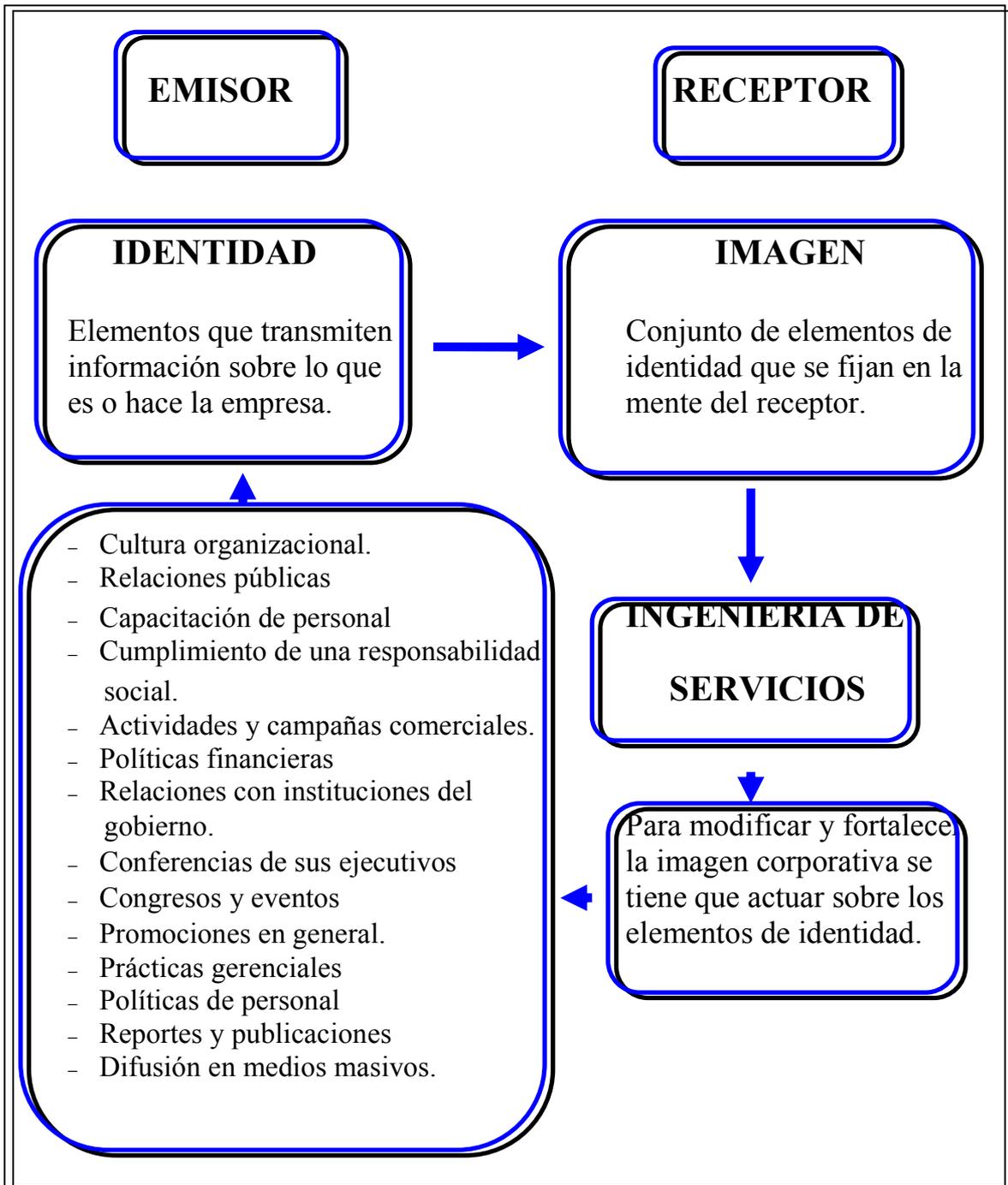
Para establecer constancia de las comunicaciones recibidas y emitidas, toda información referente a la empresa debe ser transmitida por medios escritos.



**FIGURA 8. Proceso de comunicación.**

La comunicación en nuestra empresa también debe ser el vehículo propicio para la difusión y aumento de la imagen corporativa de la compañía, mediante la transmisión de estos conceptos entre empleados y usuarios, actuando los unos y los otros como receptores y emisores de acuerdo a la situación. Este proceso específico de la comunicación puede verse en la Figura 9, donde se diferencian los conceptos de identidad e imagen desde el punto de vista de la comunicación.

En SERVIDOMESTICOS Ltda. siempre se tendrá en cuenta que de una buena comunicación dependerá en gran medida la correcta prestación del servicio y por lo tanto, la satisfacción del cliente. A este respecto, nuestros empleados siempre estarán orientados a establecer una comunicación personal acorde con la naturaleza humana, haciendo aplicación de conceptos de relaciones humanas y de Ingeniería de Servicios, reconociendo en ésta un contacto de oportunidad en el que siempre se buscará hacer volver al cliente. A est respecto, la empresa adoptará como práctica, forma de vida y cultura organizacional los principios fundamentales de la Ingeniería de Servicios que se ven en la Figura 10.



**FIGURA 9. Conceptos de Identidad e Imagen desde el punto de vista de la comunicación**

- 1. Obsérquiele una sonrisa sana y natural***
- 2. Llámelo por su nombre o en alguna forma que lo dignifique***
- 3. Escuche con atención e interés lo que dice***
- 4. Haga que se sienta importante***
- 5. Contéstele en función a lo que le interesa***
- 6. Muéstrelle un sincero deseo de ayudarlo***
- 7. Manifiéstele una honesta y sincera apreciación***

**FIGURA 10. Principios fundamentales de la Ingeniería de Servicios.**

**5.6.1 Comunicación y motivación de la fuerza de ventas.** Se hace necesario este tema dentro de la estructuración hecha, ya que la empresa cuenta con un promotor de ventas y un gerente comercial que ofrecen el servicio en nuestras instalaciones y externamente. La labor, individual y conjunta de estos cargos, serán la fuente de ingresos para la empresa. Para este fin, se orientarán siempre las actividades hacia el cliente, buscando satisfacer las necesidades de éste, de tal manera que se preste un servicio de calidad.

El objetivo de esta fuerza de ventas será la consecución y mantenimiento de los clientes, variando el porcentaje de ocupación en estas dos actividades de acuerdo al funcionamiento del proyecto así:

Etapa de arranque	80% consecución	20% mantenimiento
Etapa de funcionamiento	40% consecución	60% mantenimiento

La estrategia de ventas a seguir será también orientada hacia el cliente, evaluando primero sus deseos y necesidades y, luego de hablar con éste respecto al servicio que desea, ofrecerle nuestro paquete para la satisfacción de necesidades.

La fuerza de ventas externa, será la encargada de establecer contacto con

clientes potenciales en la zona de influencia de la empresa, pasando la mayor parte de su tiempo con estos, ya que la referencia de nuestros propios clientes es nuestra mayor estrategia publicitaria.

La remuneración de la fuerza de ventas será un sueldo básico ya establecido. Estableciéndose un sistema de evaluación por contratos conseguidos en el mes, además de encuestas periódicas de evaluación del servicio que serán enviadas a los clientes.

## **5.7 PUBLICIDAD.**

Con respecto a la publicidad se establecerá ésta de dos formas: publicidad pagada y no pagada. La segunda, obtenida con las referencias de nuestros clientes y como resultado de la estimulación de la demanda al buscar satisfacer sus necesidades, será tenida como estrategia de ventas y de aumento de la imagen corporativa.

Con respecto a la publicidad realizada por la empresa (publicidad pagada), se realiza, como se ven en el Anexo T, el diseño de una campaña publicitaria orientada a la atracción del cliente por la novedad y calidad del servicio.

El diseño de la campaña publicitaria está orientado a fijar en la mente del usuario la empresa y la actividad desarrollada. A este respecto, se realiza un logotipo orientado al reconocimiento de la actividad de la empresa, acompañado de la imagen del apretón de manos, en señal de la confianza que se quiere que el cliente adquiera con la empresa. El slogan de la campaña es también acorde con la actividad desempeñada y, en consecuencia, siempre irán acompañando cualquier forma de publicidad que la empresa realice, con el fin de lograr permanecer en la mente del usuario para que éste nos tenga en cuenta en el momento en que reconoce la necesidad de un empleado capacitado de acuerdo a sus necesidades.

## **SALUD OCUPACIONAL**

### **6.1 ASPECTOS REFERENTES A SALUD OCUPACIONAL.**

La Salud Ocupacional son el grupo de disciplinas que tienen como finalidad fomentar y mantener el más elevado nivel de bienestar en los trabajadores de todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud y colocar y mantener al individuo en un cargo acorde con sus aptitudes físicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. Se basa en los conceptos de accidente de trabajo, incidente, casi accidente, enfermedades profesionales, riesgos, actos y condiciones inseguras, además de las causas inmediatas y básicas de estos hechos, así como en el

panorama y fuente de riesgos, aplicando conceptos de medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial.

Las normas de Salud Ocupacional en Colombia se clasifican en:

- Lineamientos constitucionales: toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y el de su comunidad.
- Convenios internacionales: son los diferentes convenios realizados por la OIT relativos a: Higiene y Seguridad Industrial, empleo de la cerusa, prescripciones de seguridad en la construcción y uso del benceno; Seguridad Social y riesgos de trabajo, seguro de enfermedades de los trabajadores de la industria, el comercio, **el servicio doméstico** y agrícolas; trabajo de mujeres y menores; labores nocturnas y condiciones relativas a Salud Ocupacional, limitación de las horas de trabajo en la industria.
- Normas Jurídicas generales: en Colombia el sistema laboral está cubierto por los regímenes del Instituto de Seguros Sociales y otras entidades Administradoras de riesgos profesionales con cobertura a los empleados de empresas privadas y públicas; las Cajas de Previsión Social para empleados

oficiales y el Código Sustantivo del Trabajo para quienes no pertenecen a ninguno de los anteriores.

Además, la ley colombiana se refiere de manera específica a la Salud Ocupacional en los siguientes ordenamientos que constituyen las bases generales en esta materia así: Ley 9 de 1979, decreto reglamentario 614 de 1984, resolución 2013 de 1986 y decreto 12095 de 1994 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, además de la resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Ministerio de Salud Pública y de la Ley 100 de 1993. En concordancia con estas normas, existen otras referentes a las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los puestos de trabajo, tablas de valuaciones sobre enfermedades profesionales e incapacidades, confidencialidad de la Historia Clínica y la Capacitación en Medicina Preventiva.

**6.1.2 Elementos básicos de la Salud Ocupacional.** La presentación de los conceptos de Salud Ocupacional está condicionada por la combinación de factores o causas originados por circunstancias provenientes de los cuatro elementos del concepto GEMA (Gente, equipo, material y ambiente). Con respecto a estos cuatro elementos, se establecen los factores de riesgo y su

clasificación; a este respecto se toma la clasificación del Consejo Colombiano de Seguridad, los cuales pueden verse en el ANEXO U, con sus efectos.

## **6.2 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL.**

Los elementos que constituyen el Programa de Salud Ocupacional se pueden definir como:

- Características de la Empresa.
- Panorama de Factores de Riesgos.
- Valoración del Factor de Riesgo
- Subprogramas a desarrollar: subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, subprograma de Higiene Industrial, subprograma de Seguridad Industrial.

- Cronograma: consiste en la distribución del tiempo, según los objetivos, las acciones, los recursos y los procesos operativos para el control efectivo de los factores de riesgo y la prevención de sus efectos.
- Registros: el Programa de Salud Ocupacional requiere del diseño de sistemas de información que le permitan verificar los logros alcanzados y demostrar ante la empresa contratante y las entidades de vigilancia y control del Estado las actividades desarrolladas.
- Ejecución.

La implementación de actividades de prevención en los esquemas de trabajo de la empresa, es un factor que brinda beneficios sociales a los trabajadores y económicos para la empresa, ya que se traduce en control de costos al reducir las pérdidas generadas por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

El presente capítulo, a pesar de no ser un programa estructurado en cuanto a Salud Ocupacional se refiere, busca sentar las bases para que la empresa elabore, de acuerdo a sus necesidades y a estas guías, el programa específico

para su caso y que comprenda los subprogramas necesarios descritos anteriormente (Subprograma de medicina preventiva y del trabajo, Subprograma de higiene y Seguridad Industrial). A este respecto, las siguientes son las etapas que se seguirán en la empresa.

**6.2.1 Plan de Salud Ocupacional.** En esta etapa del proceso se debe definir el contenido del texto del programa de salud ocupacional, cuya estructura se menciono anteriormente.

Para la valoración de los factores de riesgo es necesario determinar su prioridad con el fin de racionalizar los esfuerzos y recursos del programa de Salud Ocupacional. Para esto es necesario determinar el grado de peligrosidad GP, que depende de tres variables: Consecuencia (C), Frecuencia de exposición (FE) y Probabilidad de ocurrencia (PO).

$$\mathbf{GP = C * FE * PO}$$

La puntuación de cada uno de estos componentes y su clasificación puede verse en las tablas 15, 16 y 17.

**TABLA 15. Consecuencias (Efecto más probable).**

<b>CATASTROFICA</b>	Muerte o pérdidas superiores al 80% de los activos fijos	10 Ptos
<b>GRAVE</b>	Gran invalidez o pérdidas entre el 60 - 79% del valor de los activos fijos	8
<b>SERIA</b>	Incapacidad permanente total o pérdidas entre el 40 - 59% del valor de los activos fijos	6
<b>MODERADA</b>	Incapacidad permanente parcial o pérdidas entre el 20 - 39% del valor de los activos fijos	4
<b>LEVE</b>	Incapacidad temporal o pérdidas entre el 1 - 19% del valor de los activos fijos	2

**TABLA 16. Frecuencia de exposición.**

<b>CONTINUO</b>	Varias veces al día	10 ptos.
<b>FRECUENTE</b>	vez por día	8
<b>OCASIONAL</b>	vez por semana a 1 vez por mes	6
<b>ESPORADICO</b>	de 1 - 4 veces por año	4
<b>REMOTA</b>	Exposiciones con frecuencias mayores a un año	2

**TABLA 17. Probabilidad de Ocurrencia.**

<b>MUY PROBABLE</b>	Entre 80 - 100%	10 ptos.
<b>PROBABLE</b>	Entre 60 - 79%	8
<b>MEDIANAMENTE PROBABLE</b>	Entre 40 - 59%	6
<b>POCO PROBABLE</b>	Entre 20 - 39%	4
<b>MUY POCO PROBABLE</b>	Entre 1 - 19%	2

De acuerdo a esta clasificación de factores, el grado de peligrosidad encontrado puede evaluarse de acuerdo con la siguiente tabla.

**TABLA 18. Valoración del grado de peligrosidad.**

<b>PUNTAJE</b>	<b>ACCION DE CONTROL</b>
<b>800 - 1000</b>	Inmediata
<b>600 - 799</b>	Urgente
<b>400 - 599</b>	Programable
<b>200 - 399</b>	Puede esperar
<b>1 - 199</b>	En observación, sin acción.

Además de lo anterior, es necesario establecer una política de salud ocupacional, necesaria para mostrar respaldo y compromiso de la dirección con el programa. La Empresa para este fin, define su política como:

***“SERVIDOMESTICOS LTDA. se compromete a la protección de sus empleados y la propiedad contra los daños físicos o psicológicos que***

*puedan ser ocasionados en el manejo de nuestros equipos y en la prestación de nuestros servicios.*

*“En cumplimiento de este compromiso, proveeremos y mantendremos un ambiente de trabajo seguro y sano según se indica en la legislación aceptada nacionalmente, colocando en la empresa carteles que indiquen como prevenir accidentes eléctricos, incendios, caídas y otros accidentes, y mediante la colocación de extintores, números de teléfonos de emergencia y guías de primeros auxilios que permitan disminuir al mínimo la pérdida.*

*“Nos esforzaremos en eliminar cualquier peligro anticipado que pueda resultar en el muerte o pérdidas físicas, invalidez e incapacidades permanentes o temporales, además de las pérdidas a los bienes de la misma.*

*“Para controlar los eventos de Salud Ocupacional se requiere de una participación activa de todos los empleados y la administración, con la responsabilidad directa de ésta última para lograr los objetivos propuestos.*

*“Todas las áreas de la empresa, incluyendo el personal temporal y contratista cumplirá con las normas fijadas a este respecto en el programa de Salud Ocupacional.*

*“Confiamos en que todos ustedes se asociarán con nosotros en un compromiso personal hacia la prevención de lesiones y daños como una forma de vida”.*

## **LA ADMINISTRACION.**

Antes de establecer el programa de Salud Ocupacional, es necesario formular objetivos, que deben establecerse de acuerdo con la filosofía expresada en la política de la empresa. Deben tener expresa la intención de controlar las causas reales de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Subprogramas a desarrollar: dentro de este programa, es necesario definir las guías de subprogramas de medicina preventiva y del trabajo y de higiene y seguridad industrial, definiendo en cada programa sus objetivos, recursos y actividades; éstas últimas, pueden verse en la tabla 19.

Luego de realizar estos pasos, que corresponden a la Planeación, a la empresa le corresponde la ejecución y control del programa.

**TABLA 19. Principales actividades a desarrollar en los subprogramas de Salud Ocupacional.**

SUBPROGRAMAS	ACTIVIDADES
De medicina preventiva y del trabajo	<p>Capacitación en prevención de enfermedades generales y profesionales.</p> <p>Evaluaciones médicas ocupacionales</p> <p>Diagnóstico de salud.</p> <p>Sistemas de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional.</p> <p>Coordinación con entidades de Salud</p> <p>Reubicación y/o rotación de trabajadores de acuerdo a las condiciones de salud.</p> <p>Realización de actividades recreativas, concursos, rifas, semanas de la seguridad.</p> <p>Seguimiento y rehabilitación del personal que lo amerite.</p> <p>Implementación de la brigada de primeros auxilios.</p>
Higiene industrial	<p>Se realizarán estudios preliminares de cada uno de los agentes contaminantes ambientales, de acuerdo al panorama de factores de riesgo.</p> <p>Evaluación de cada factor de riesgo con base en los límites permisibles acogidos por la legislación nacional.</p> <p>Implementación de medidas de control.</p> <p>Monitoreo periódico de cada factor de riesgo haciendo énfasis en los puestos de trabajo de mayor riesgo.</p>
Seguridad industrial	<p>Elaboración del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.</p> <p>Elaboración de normas y procedimientos de trabajo.</p> <p>Programas de orden y aseo.</p> <p>Protección de equipos</p> <p>Programa de mantenimiento.</p> <p>Elementos de protección personal (cuando se requieran).</p> <p>Inspecciones planeadas.</p> <p>Investigación de accidentes.</p>

Para la ejecución, luego de estructurado el programa, se realiza la difusión del mismo, haciendo énfasis en grupos directivos y mandos medios, buscando proveer formalmente a los trabajadores el conocimiento necesario para desempeñar su trabajo en forma eficiente, cumpliendo con estándares de salud ocupacional, calidad y producción; también se quiere lograr un cambio de actitudes y comportamientos frente a determinadas circunstancias y situaciones que puedan resultar en lesiones, daños a la propiedad o interrupción del servicio y pérdidas para la empresa. Al final, la empresa espera mantener el más alto nivel de motivación desarrollando campañas de promoción hacia la salud ocupacional; para esta etapa de difusión y entrenamiento del personal, se utilizarán formatos específicos de cada actividad realizada, basados en los que se registran en el anexo V. Adicionalmente, la empresa contratará asesorías y/o servicios de cubrimiento de los ATEP (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) con una entidad ARP (administradora de riesgos profesionales), ya sea de carácter privado o con el I.S.S.

## ANÁLISIS ECONÓMICO

### 7.1 CONCEPTOS GENERALES.

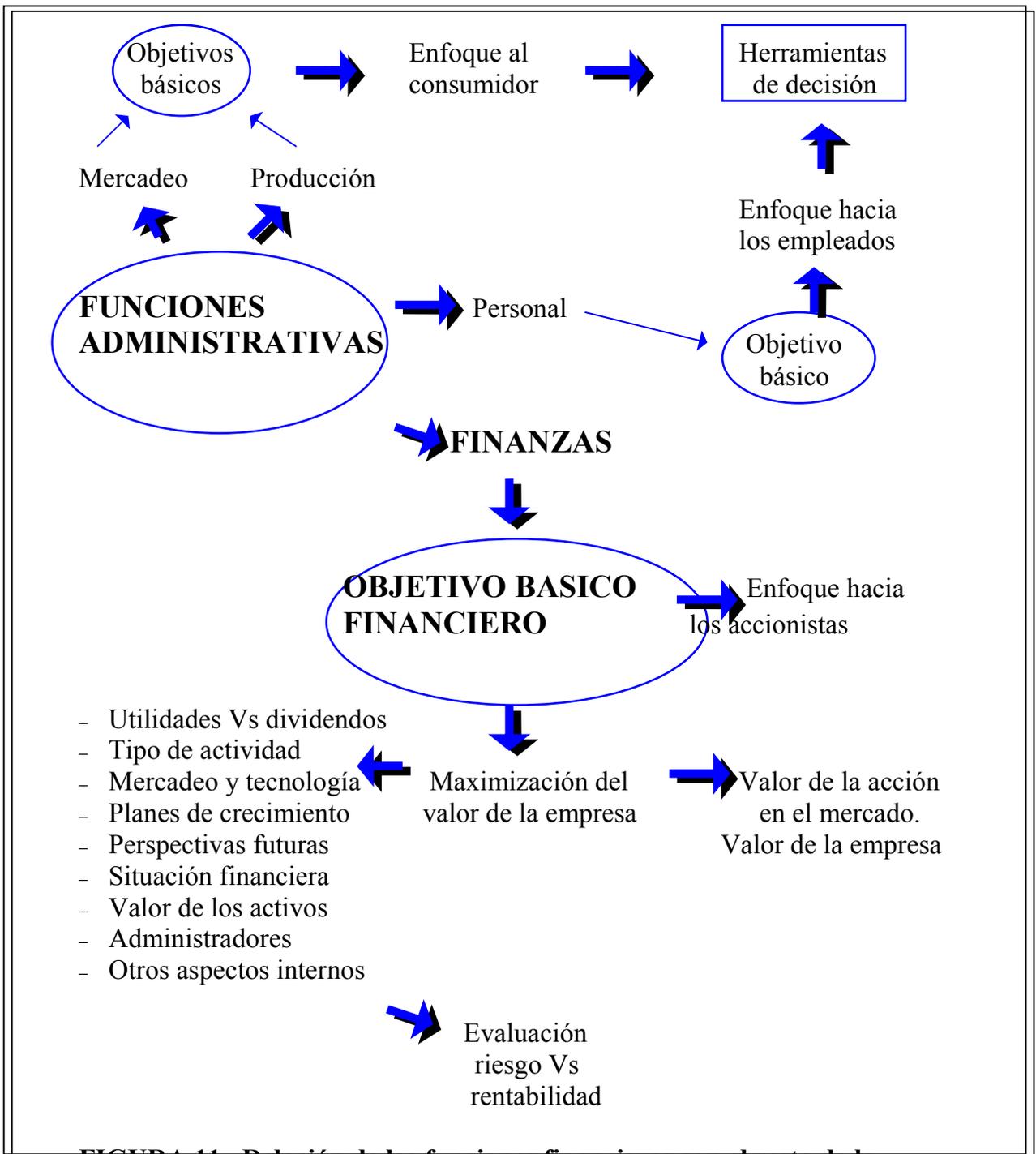
La evaluación económico -financiera se hace necesaria en todo proyecto ya que la empresa tradicionalmente está enmarcada en cuatro áreas básicas en la que se pueden agrupar la totalidad de las funciones que se requieren para su manejo; ellas son: Mercadeo, Producción, Personal y el área Económico-Financiera, las cuales se hacen efectivas en la medida en que alcanzan sus objetivos.

El objetivo del área Económico - financiera, se define como **la maximización de la riqueza del accionista**, que en otros términos no es más que **la maximización del valor de la empresa**. De aquí la importancia de esta área y de su estudio, ya que el aumento del valor de la empresa depende

directamente de un aumento en las áreas restantes, lográndose así los objetivos de mercadeo (permanencia y crecimiento en el mercado), producción (eficiencia de procesos y productos) y personal (satisfacción de empleados). Uno de los pasos más importantes para conseguir el objetivo Económico - financiero es la maximización de utilidades, que sin ser el objetivo principal permite a largo plazo obtener éste. La relación de esta área con la empresa, puede verse en la figura 11.

El análisis económico busca entonces, determinar cuáles son las condiciones en la que se desarrollará el proyecto, así como la situación esperada, teniendo como unidad de medida el valor monetario de las variables relevantes en el proyecto.

**7.1.1 Conceptos de factibilidad económica y factibilidad financiera.** Es necesaria la claridad de estos conceptos, ya que por estar los dos ligados, tienden a confundirse no pudiendo diferenciarse entre uno y otro.



**FIGURA 11. Relación de las funciones financieras con el resto de la empresa.**

- **Factibilidad Económica:** es la posibilidad de que una determinada alternativa de inversión, pueda llevarse a cabo como consecuencia de los resultados que arroje la proyección de los ingresos y costos que dicha alternativa genera.
- **Factibilidad Financiera:** es la real posibilidad que la empresa tiene de llevar a cabo el proyecto como consecuencia de su disponibilidad de fondos o recursos para entender las inversiones que éste exigirá.

Dentro de este punto, ambas se complementan y se realizan entonces proyecciones de ingresos y costos que determinan los estados financieros necesarios para la evaluación del proyecto.

## **7.2 HORIZONTE DE PLANEACIÓN**

Para el presente proyecto se ha estimado un período de tres años (1996-1999), teniendo en cuenta la dinámica de las condiciones socio-políticas y las implicaciones en las directrices económicas que implican el cambio de gobierno, como un período razonable para que el proyecto esté en una etapa

que haya permitido a los inversionistas la recuperación del capital más el excedente esperado.

### **7.3 ESTIMACIÓN DE LOS INGRESOS Y COSTOS DEL SERVICIO**

**7.3.1 Estimación de los Ingresos.** Los ingresos de este proyecto se obtendrán con la puesta en marcha del mismo, es decir con el suministro de empleados para la prestación del servicio de oficios generales, niñeras o damas de compañía. Además, se utilizará, como se dijo en el análisis de mercado, la oportunidad de la existencia de entidades gubernamentales de apoyo a la microempresa para la solicitud de un préstamo, cuyas características son un año inicial de gracia, sólo con pago de intereses y pagos de capital e intereses en cuotas mensuales a un interés del 2,5% mensual a partir del segundo año. La empresa cobrará como porcentaje establecido por suministro de personal, un 15% del costo del mismo.

Para el establecimiento inicial y proyectado de estos ingresos, tomaremos como base la demanda esperada en combinación con el número de personal capacitado ya sea por el Instituto Capacitar o por el SENA inicialmente, los

cuales estarán encargados de la capacitación bajo la supervisión de la empresa; se escogen estas entidades por ofrecer la capacitación en las áreas en que la empresa ofrece a sus clientes. La demanda esperada fue determinada a través de una encuesta personal cuyos resultados se han analizado en el estudio de Mercados, y por resultar mayor de lo que la empresa puede ofrecer inicialmente, los ingresos se estiman de acuerdo al personal que se puede suministrar capacitado.

El precio de estos servicios está determinado de la siguiente forma:

$$\text{Salario devengado por el empleado} + \text{Prestaciones sociales establecidas} + \text{15\% Salario mínimo por suministro personal capacitado y en proceso de educ. continua} + \text{16\% IVA}$$

Los ingresos para cada año del horizonte de planeación estarán dados por la siguiente ecuación:

$$\text{Personal suministrado} * \text{Tiempo de servicio} * \text{Precio del Servicio}$$

**7.3.2 Estimación de los costos del servicio.** Los costos del servicio estarán determinados por las variables necesarias para la capacitación, suministro y administración del personal en términos monetarios. Estas variables son las siguientes:

- Costo del recurso humano: el recurso humano necesario para la iniciación de este proyecto es el siguiente:

CANTIDAD	CARGO	SUELDO (Anual)
1	Administrador	\$7.200.000
1	Promotor de Ventas	\$3.000.000
1	Asistente General	\$1.800.000

\* El salario mínimo se proyectará del 20% de acuerdo a las políticas gubernamentales establecidas.

- Costos anuales de las instalaciones:

Arrendamiento	\$ 1.800.000
Correo y telegramas	240.000
Servicio telefónico	480.000
Servicio de agua	360.000
Servicio de luz	600.000
Aseo y vigilancia (Administración)	420.000
<b>COSTO TOTAL INSTALACIONES</b>	<b>\$ 3.900.000</b>

- Costo de Aseo, Cafetería y restaurante:

Implementos de Aseo	\$ 22.000
Productos de Aseo	78.000
Café y Aromáticas	62.100
Azúcar	54.000
Vasos	8.000
Cucharas y pocillos	10.000
Agua	67.500
<b>TOTAL COSTO ASEO Y CAFETERIA</b>	<b>\$ 301.600</b>

- Costo de Publicidad (iniciación):

Plegables (1000 / 3 meses)	\$1.100.000
Clasificados (2 días / semana / mes)	1.080.000
Otros gastos de publicidad	500.000
<b>TOTAL COSTO PUBLICIDAD</b>	<b>\$ 2.680.000</b>

- Costo de Muebles y Equipos:

1 Silla tipo gerente	\$ 350.000
1 Sillas tipo secretaria	150.000
2 Sillas tipo visitante	100.000
1 Poltrona	400.000
1 Teléfonos	50.000
1 Conmutador	225.000
1 Computador y 1 terminales	2.000.000
1 Fax	325.000
1 Archivador	350.000
1 Archivador auxiliar	250.000
<b>TOTAL MUEBLES Y EQUIPOS</b>	<b>\$ 4.200.000</b>

- Costo Decoración (Mantenimiento):

Reloj	\$ 6.000
Matera	25.000
Cuadro	25.000
Cartelera empleados	13.000
Cenicero (Juego * 4)	3.000
<b>TOTAL COSTO DECORACION</b>	<b>\$ 72.000</b>

- Costo Papelería:

Esferos	\$ 10.000
Pegante	15.000
Resaltadores	10.000
Marcadores	10.000
Libretas papel periódico	20.000
Dispensadores cinta	6.000
Sacapuntas	28.000
Grapadora	15.000
Sellos	15.000
Almohadillas para sellos	6.000
Perforadoras	10.000
Sobres	60.000
Papelería general	250.000
<b>TOTAL COSTO PAPELERIA</b>	<b>\$ 455.000</b>

## **7.4 ESTADOS FINANCIEROS.**

**7.4.1 Nociones generales sobre los estados financieros.** Un estado financiero es una relación de cifras monetarias vinculadas con uno o varios aspectos específicos del negocio y presentadas con un ordenamiento determinado. Su objetivo fundamental es presentar información que permita, a quienes la utilizan, tomar decisiones que de alguna manera afectarán a la empresa y cuya incidencia varía en función de los intereses de esos usuarios.

- Estado de Resultados: muestra la utilidad obtenida por la empresa en determinado período. También se le conoce con el nombre de Estado de Ingresos y Egresos, Estado de Rentas y Gastos, Estado de Pérdidas y Ganancias, siendo este último nombre el más utilizado.
- Balance General: se define como el estado financiero que muestra lo que la empresa posee, o sea los activos, la forma como ellos están siendo financiados, es decir, los pasivos y el patrimonio. Los pasivos representan los derechos de los acreedores y el patrimonio representa el derecho de los socios. La suma de los activos siempre deberá ser igual a la suma de los pasivos y el patrimonio.

- Clasificación de los activos: se clasifican de acuerdo a su grado de liquidez, es decir, de acuerdo a su rapidez de convertirse en efectivo. Su orden de presentación son los siguientes: activos corrientes, inversiones a largo plazo, activos fijos, activos diferidos y otros activos.
- Clasificación de los pasivos: se clasifican según el grado de exigibilidad, es decir, de acuerdo con la proximidad de su obligación de pago. Si su exigibilidad es menor de un año se denominan *pasivos corrientes o a corto plazo* y los de exigibilidad mayor de un año se denominan *pasivos a largo plazo*.
- Clasificación del patrimonio: está conformado por tres elementos, capital (constituido por lo que los socios o accionistas efectivamente aportan, su tratamiento varía de acuerdo al tipo jurídico de la empresa), utilidades retenidas (son aquellas utilidades que la empresa ha obtenido pero que no ha repartido entre los socios) y superávit de capital (representa un aumento del patrimonio como consecuencia de un aumento en el valor de los activos).

Los anteriores estados se realizan basados en información acumulada sobre unas reglas de juego homogéneas para todos los sistemas económicos, llamados *principios contables*, los cuales son aceptados por todos los contadores y deben ser conocidos por todo aquel que pretenda usar los estados financieros para evaluar y tomar decisiones. Los más importantes principios contables son:

- Principio de la Entidad.
- Principio del Costo.
- Principio de Continuidad.
- Principio de Periodicidad.
- Principio de la consistencia.
- Principio de causación.
- Principio de la unidad monetaria.

- Principio del Conservadurismo.
- Principio de la Objetividad.
- Principio de la Materialidad.

**7.4.2 Estados analíticos de Patrimonio y Resultados.** Los siguientes son los estados analíticos de Patrimonio y de Resultado iniciales y proyectados anualmente hasta 1999.

**ESTADO ANALITICO DE PATRIMONIO  
SERVIDOMESTICOS LTDA.  
MAYO 31 DE 1996**

ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Banco	6.500.000		
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>			<b>6.500.000</b>
PASIVOS			
OBLIGACIONES FINANCIERAS			
A corto plazo			
- Obligaciones gubernamentales	600.000		
A largo plazo			
- Obligaciones gubernamentales	4.400.000		
<b>TOTAL OBLIG. FINANCIERAS</b>		<b>5.000.000</b>	
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL			
Aportes Sociales	1.500.000		
<b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>		<b>1.500.000</b>	
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>			<b>6.500.000</b>

**SERVIDOMESTICOS LTDA.**  
**ESTADO ANALITICO DE PATRIMONIO**  
**MAYO 31 - DICIEMBRE 31 DE 1996**

ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Caja	500.000		
Bancos	39.347.484		
Cartera	5.227.603		
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>			<b>45.075.087</b>
PROP. PLANTA Y EQUIPO			
Muebles y Equipos de oficina	2.200.000		
Subtotal equipos de oficina		2.200.000	
Ajuste por inflación		396.000	
Depreciación eq. de oficina		(128.333)	
Ajuste por inflación		(23.100)	
<b>Total equipos de oficina</b>		<b>2.444.567</b>	
Equipos de computación	2.000.000		
Subtotal de eq. de computación		2.000.000	
Ajuste por inflación		360.000	
Depreciación eq. computación		(233.333)	
Ajuste por inflación		(42.000)	
<b>Total equipo de computación</b>		<b>2.084.667</b>	
<b>TOTAL PROP, PLANTA EQUIP.</b>			<b>4.529.233</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>49.604.320</b>

PASIVOS			
OBLIGACIONES FINANCIERAS			
A corto plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	1.000.000		
A largo plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	4.000.000		
TOTAL OBLIG FINANCIERAS			5.000.000
CUENTAS POR PAGAR			
Retención en la fuente por pagar	96.000		
TOTAL CUENTAS POR PAGAR			96.000
IMPUESTOS, GRAV Y TASAS			
De renta y complementarios			
> Vigencia fiscal corriente	6.699.373		
Impuesto sobre ventas			
> Impuesto sobre ventas	10.036.997		
De industria y comercio			
> Vigencia fiscal corriente	4.705		
TOTAL IMP, GRAV Y TASAS			16.741.075
OBLIGACIONES LABORALES			
Cesantias Consolidadas	9.155.323		
Intereses sobre cesantias	1.098.639		
Vacaciones consolidadas	4.577.661		
TOTAL OBLIG. LABORALES			14.831.623
TOTAL PASIVOS			36.668.698

PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL			
Aportes sociales	1.500.000		
Revalorización del patrimonio	270.000		
TOTAL CAPITAL SOCIAL			1.770.000
RESERVAS			
Reservas obligatorias			
> Reserva legal (10%)	1.116.562		
Reserva estatutaria			
> para futuros ensanches	1.116.562		
Reservas Ocasiones			
> adquisic. o reposición de prop			
planta y equipo	1.674.843		
Reserva para ensanches			
TOTAL RESERVAS			3.907.968
RESULTADO DEL EJERCICIO			
Utilidad del ejercicio			7.257.654
RESULTADO DE EJERC. ANT			
Utilidad acumulada			
TOTAL PATRIMONIO			12.935.622
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO			49.604.320

**SERVIDOMESTICOS LTDA**  
**ESTADO ANALITICO DE RESULTADOS**  
**MAYO 31 - DICIEMBRE 31 DE 1996**

INGRESOS			
OPERACIONALES (Servicios)			
> Servicios generales	14.114.866		
> Niñeras	6.063.535		
> Damas de Compañía	2.371.972		
> Provision prestaciones sociales	30.611.689		
Subtotal ingresos operacionales		53.162.063	
Ajustes por inflación		9.569.171	
TOTAL ING OPERACIONALES			62.731.234
MENOS GASTOS			
GASTO PREST PERS SUMINIST			
Cesantias	9.071.989		
Intereses sobre cesantias	1.088.639		
Prima de servicios	9.071.989		
Vacaciones	4.535.995		
Aportes a E.P.S	755.999		
Aportes Caja, ICBF y SENA	566.999		
Pensiones	850.499		
> Subtotal prest. pers. suminist.		25.942.110	
Ajustes por inflación		4.669.580	
Total gastos prest pers sum.			30.611.689
OPERACIONALES DE ADMON			
> Gastos de personal			
Sueldos	1.000.000		
Auxilio de transporte	22.000		
Cesantias	83.333		
Intereses sobre cesantias	10.000		
Prima de servicios	83.333		



Vacaciones	41.667		
Aportes a E.P.S	10.000		
Aportes Caja, ICBF y SENA	7.500		
Pensiones	11.250		
> Subtotal gastos personal		1.269.083	
Ajustes por inflación		228.435	
Total gastos personal			1.497.518
COSTOS OPERAC. DE CAP.			
Costos capacitación personal sum.	2.800.000		
> Subtotal costo capac pers sum		2.800.000	
Ajustes por inflación		504.000	
TOTAL COSTO CAP PERS SUM			3.304.000
Honorarios			
Asesorías contables	960.000		
Subtotal honorarios		960.000	
Ajustes por inflación		172.800	
Total Honorarios			1.132.800
Impuestos			
Industria y comercio	3.987		
Subtotal Impuestos		3.987	
Ajuste por inflación		718	
Total Impuestos			4.705
Arrendamiento	1.050.000		
Subtotal Arrendamiento		1.050.000	
Ajuste por inflación		189.000	
Total Arrendamiento			1.239.000
Servicios			
> Administración	420.000		
> Acueducto y alcantarillado	210.000		
> Energía Eléctrica	350.000		
> Teléfono	280.000		

> Correo y telegramas	140.000		
Subtotal Servicios		1.400.000	
Ajuste por inflación		252.000	
Total Servicios			1.652.000
Gastos legales			
Notariales	42.000		
Registro mercantil	60.000		
Subtotal gastos legales		102.000	
Ajuste por inflación		18.360	
Total Gastos legales			120.360
Mantenimiento y reparación			
> Mantenimientos varios	72.000		
Subtotal Mantenimiento varios		72.000	
Ajuste por inflación		12.960	
Total Mantenimiento y reparación			84.960
Depreciación			
>Muebles y Equipos de oficina	128.333		
> Computador	233.333		
Subtotal depreciación		361.667	
Ajuste por inflación		65.100	
Total Depreciación			426.767
Diversos			
Gastos representación	100.000		
Elementos de aseo	58.338		
Útiles, papelería y fotocopias	265.419		
Casino y restaurante	117.600		
Subtotal Diversos		541.357	
Ajuste por inflación		97.444	
Total Diversos			638.801
Corrección monetaria			

Corrección monetaria	420.900		
Total corrección monetaria			420.900
TOTAL GASTOS OPERAC			41.133.500
UTILIDAD OPERACIONAL			21.597.734
TOTAL GASTO OPER DE VENT			
Servicios			
> Propaganda y publicidad	1.563.338		
Subtotal Operacionales Ventas		1.563.338	
Ajuste por inflación		281.401	
TOTAL OPERAC VENTAS			1.844.739
UTILIDAD ANTES INT E IMP			19.752.995
GASTOS NO OPERACIONALES			
Financieros			
> Gastos bancarios	100.000		
> Intereses	1.500.000		
Subtotal financieros		1.600.000	
Ajuste por inflación		288.000	
Total Financieros			1.888.000
UTILIDAD ANTES DE IMP			17.864.995
Menos imp renta y complement			6.699.373
UTILIDAD NETA			11.165.622

**SERVIDOMESTICOS LTDA**  
**ESTADO ANALITICO DE PATRIMONIO**  
**DICIEMBRE 31 DE 1997**

ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Caja	590.000		
Bancos	163.696.932		
Cartera	20.903.164		
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>			185.190.097
PROP. PLANTA Y EQUIPO			
Muebles y Equipos de oficina	2.200.000		
Subtotal equipos de oficina		2.200.000	
Ajuste por inflación		396.000	
Depreciación eq. de oficina		(348.333)	
Ajuste por inflación		(62.700)	
<b>Total equipos de oficina</b>		<b>2.184.967</b>	
Equipos de computación	2.000.000		
Subtotal de eq. de computación		2.000.000	
Ajuste por inflación		360.000	
Depreciación eq. computación		(633.333)	
Ajuste por inflación		(114.000)	
<b>Total equipo de computación</b>		<b>1.612.667</b>	
<b>TOTAL PROP, PLANTA EQUIP.</b>			<b>3.797.633</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>188.987.730</b>

PASIVOS			
OBLIGACIONES FINANCIERAS			
A corto plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	1.000.000		
A largo plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	3.000.000		
TOTAL OBLIG FINANCIERAS			4.000.000
CUENTAS POR PAGAR			
Retención en la fuente por pagar	113.280		
TOTAL CUENTAS POR PAGAR			113.280
IMPUESTOS, GRAV Y TASAS			
De renta y complementarios			
> Vigencia fiscal corriente	23.247.845		
Impuesto sobre ventas			
> Impuesto sobre ventas	40.134.075		
De industria y comercio			
> Vigencia fiscal corriente	18.813		
TOTAL IMP, GRAV Y TASAS			63.400.733
OBLIGACIONES LABORALES			
Cesantias Consolidadas	49.189.697		
Intereses sobre cesantias	5.902.764		
Vacaciones consolidadas	24.594.849		
TOTAL OBLIG. LABORALES			79.687.309
TOTAL PASIVOS			147.201.322

PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL			
Aportes sociales	1.500.000		
Revalorización del patrimonio	540.000		
TOTAL CAPITAL SOCIAL			2.040.000
RESERVAS			
Reservas obligatorias			
> Reserva legal (10%)	3.874.641		
Reserva estatutaria			
> para futuros ensanches	3.874.641		
Reservas Ocasiones			
> adquisic. o reposición de prop			
planta y equipo	5.811.961		
Reserva para ensanches			
TOTAL RESERVAS			13.561.243
RESULTADO DEL EJERCICIO			
Utilidad del ejercicio			25.185.165
RESULTADO DE EJERC. ANT			
Utilidad acumulada			1.000.000
TOTAL PATRIMONIO			41.786.408
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO			188.987.730

**SERVIDOMESTICOS LTDA**  
**ESTADO ANALITICO DE RESULTADOS**  
**DICIEMBRE 31 DE 1997**

INGRESOS			
OPERACIONALES (Servicios)			
> Servicios generales	46.397.581		
> Niñeras	19.931.707		
> Damas de Compañía	5.864.419		
> Provision prestaciones sociales	140.380.846		
Subtotal ingresos operacionales		212.574.552	
Ajustes por inflación		38.263.419	
TOTAL ING OPERACIONALES			250.837.972
MENOS GASTOS			
GASTO PREST PERS SUMINIST			
Cesantias	49.091.364		
Intereses sobre cesantias	5.890.964		
Prima de servicios	49.091.364		
Vacaciones	24.545.682		
Aportes a E.P.S	4.090.947		
Aportes Caja, ICBF y SENA	3.068.210		
Pensiones	4.602.315		
> Subtotal prest. pers. suminist.		140.380.846	
Ajustes por inflación		25.268.552	
Total gastos prest pers sum.			165.649.398
OPERACIONALES DE ADMON			
> Gastos de personal			
Sueldos	1.180.000		
Auxilio de transporte	25.960		
Cesantias	98.333		
Intereses sobre cesantias	11.800		
Prima de servicios	98.333		



Vacaciones	49.167		
Aportes a E.P.S	11.800		
Aportes Caja, ICBF y SENA	8.850		
Pensiones	13.275		
> Subtotal gastos personal		1.497.518	
Ajustes por inflación		269.553	
Total gastos personal			1.767.072
COSTOS OPERAC. DE CAP.			
Costos capacitación personal sum.	5.664.000		
> Subtotal costo capac pers sum		5.664.000	
Ajustes por inflación		1.019.520	
TOTAL COSTO CAP PERS SUM			6.683.520
Honorarios			
Asesorías contables	1.132.800		
Subtotal honorarios		1.132.800	
Ajustes por inflación		203.904	
Total Honorarios			1.336.704
Impuestos			
Industria y comercio	15.943		
Subtotal Impuestos		15.943	
Ajuste por inflación		2.870	
Total Impuestos			18.813
Arrendamiento	2.124.000		
Subtotal Arrendamiento		2.124.000	
Ajuste por inflación		382.320	
Total Arrendamiento			2.506.320
Servicios			
> Administración	495.600		
> Acueducto y alcantarillado	424.800		
> Energía Eléctrica	708.000		
> Teléfono	566.400		

> Correo y telegramas	283.200		
Subtotal Servicios		2.478.000	
Ajuste por inflación		446.040	
Total Servicios			2.924.040
Gastos Legales			
Renovacion Registro mercantil	70.800		
Subtotal gastos legales		70.800	
Ajuste por inflación		12.744	
Total Gastos legales			83.544
Mantenimiento y reparación			
> Mantenimientos varios	84.960		
Subtotal Mantenimiento varios		84.960	
Ajuste por inflación		15.293	
Total Mantenimiento y reparación			100.253
Depreciación			
>Muebles y Equipos de oficina	348.333		
> Computador	633.333		
Subtotal depreciación		981.667	
Ajuste por inflación		176.700	
Total Depreciación			1.158.367
Diversos			
Gastos representación	200.000		
Elementos de aseo	118.009		
Útiles, papelería y fotocopias	536.905		
Casino y restaurante	237.888		
Subtotal Diversos		1.092.802	
Ajuste por inflación		196.704	
Total Diversos			1.289.507
Corrección monetaria			

Corrección monetaria	39.300		
Total corrección monetaria			39.300
TOTAL GASTOS OPERAC			183.556.836
UTILIDAD OPERACIONAL			67.281.136
TOTAL GASTO OPER DE VENT			
Servicios			
> Propaganda y publicidad	3.162.409		
Subtotal Operacionales Ventas		3.162.409	
Ajuste por inflación		569.234	
TOTAL OPERAC VENTAS			3.731.643
UTILIDAD ANTES INT E IMP			63.549.492
GASTOS NO OPERACIONALES			
Financieros			
> Gastos bancarios	118.000		
> Intereses	1.200.000		
Subtotal financieros		1.318.000	
Ajuste por inflación		237.240	
Total Financieros			1.555.240
UTILIDAD ANTES DE IMP			61.994.252
Menos imp renta y complement			23.247.845
UTILIDAD NETA			38.746.408

**SERVIDOMESTICOS LTDA**  
**ESTADO ANALITICO DE PATRIMONIO**  
**DICIEMBRE 31 DE 1998**

ACTIVOS	año 98		
ACTIVOS CORRIENTES			
Caja	696.200		
Bancos	193.562.565		
Cartera	24.665.734		
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>			218.924.499
PROP. PLANTA Y EQUIPO			
Muebles y Equipos de oficina	2.200.000		
Subtotal equipos de oficina		2.200.000	
Ajuste por inflación		396.000	
Depreciación eq. de oficina		(568.333)	
Ajuste por inflación		(102.300)	
<b>Total equipos de oficina</b>		<b>1.925.367</b>	
Equipos de computación	2.000.000		
Subtotal de eq. de computación		2.000.000	
Ajuste por inflación		360.000	
Depreciación eq. computación		(1.033.333)	
Ajuste por inflación		(186.000)	
<b>Total equipo de computación</b>		<b>1.140.667</b>	
<b>TOTAL PROP, PLANTA EQUIP.</b>			<b>3.066.033</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>221.990.533</b>

PASIVOS			
OBLIGACIONES FINANCIERAS			
A corto plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	1.000.000		
A largo plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	2.000.000		
TOTAL OBLIG FINANCIERAS			3.000.000
CUENTAS POR PAGAR			
Retención en la fuente por pagar	133.670		
TOTAL CUENTAS POR PAGAR			133.670
IMPUESTOS, GRAV Y TASAS			
De renta y complementarios			
> Vigencia fiscal corriente	27.425.786		
Impuesto sobre ventas			
> Impuesto sobre ventas	47.358.209		
De industria y comercio			
> Vigencia fiscal corriente	22.199		
TOTAL IMP, GRAV Y TASAS			74.806.194
OBLIGACIONES LABORALES			
Cesantias Consolidadas	58.043.843		
Intereses sobre cesantias	6.965.261		
Vacaciones consolidadas	29.021.921		
TOTAL OBLIG. LABORALES			94.031.025
TOTAL PASIVOS			171.970.889

PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL			
Aportes sociales	1.500.000		
Revalorización del patrimonio	810.000		
TOTAL CAPITAL SOCIAL			2.310.000
RESERVAS			
Reservas obligatorias			
> Reserva legal (10%)	4.570.964		
Reserva estatutaria			
> para futuros ensanches	4.570.964		
Reservas Ocasiones			
> adquisic. o reposición de prop			
planta y equipo	6.856.446		
Reserva para ensanches			
TOTAL RESERVAS			15.998.375
RESULTADO DEL EJERCICIO			
Utilidad del ejercicio			29.711.268
RESULTADO DE EJERC. ANT			
Utilidad acumulada			2.000.000
TOTAL PATRIMONIO			
			50.019.643
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO			
			221.990.533

**SERVIDOMESTICOS LTDA**  
**ESTADO ANALITICO DE RESULTADOS**  
**DICIEMBRE 31 DE 1998**

INGRESOS			
OPERACIONALES (Servicios)			
> Servicios generales	54.749.146		
> Niñeras	23.519.414		
> Damas de Compañía	6.920.014		
> Provision prestaciones sociales	165.649.398		
Subtotal ingresos operacionales		250.837.972	
Ajustes por inflación		45.150.835	
TOTAL ING OPERACIONALES			295.988.807
MENOS GASTOS			
GASTO PREST PERS SUMINIST			
Cesantías	57.927.809		
Intereses sobre cesantías	6.951.337		
Prima de servicios	57.927.809		
Vacaciones	28.963.905		
Aportes a E.P.S	4.827.317		
Aportes Caja, ICBF y SENA	3.620.488		
Pensiones	5.430.732		
> Subtotal prest. pers. suminist.		165.649.398	
Ajustes por inflación		29.816.892	
Total gastos prest pers sum.			195.466.289
OPERACIONALES DE ADMON			
> Gastos de personal			
Sueldos	1.392.400		
Auxilio de transporte	30.633		
Cesantías	116.033		
Intereses sobre cesantías	13.924		
Prima de servicios	116.033		



Vacaciones	58.017		
Aportes a E.P.S	13.924		
Aportes Caja, ICBF y SENA	10.443		
Pensiones	15.665		
> Subtotal gastos personal		1.767.072	
Ajustes por inflación		318.073	
Total gastos personal			2.085.145
COSTOS OPERAC. DE CAP.			
Costos capacitación personal sum.	6.683.520		
> Subtotal costo capac pers sum		6.683.520	
Ajustes por inflación		1.203.034	
TOTAL COSTO CAP PERS SUM			7.886.554
Honorarios			
Asesorias contables	1.336.704		
Subtotal honorarios		1.336.704	
Ajustes por inflación		240.607	
Total Honorarios			1.577.311
Impuestos			
Industria y comercio	18.813		
Subtotal Impuestos		18.813	
Ajuste por inflación		3.386	
Total Impuestos			22.199
Arrendamiento	2.506.320		
Subtotal Arrendamiento		2.506.320	
Ajuste por inflación		451.138	
Total Arrendamiento			2.957.458
Servicios			
> Administracion	584.808		
> Acueducto y alcantarillado	501.264		
> Energía Eléctrica	835.440		
> Teléfono	668.352		

> Correo y telegramas	334.176		
Subtotal Servicios		2.924.040	
Ajuste por inflación		526.327	
Total Servicios			3.450.367
Gastos Legales			
Renovacion Registro mercantil	83.544		
Subtotal gastos legales		83.544	
Ajuste por inflación		15.038	
Total Gastos legales			98.582
Mantenimiento y reparación			
> Mantenimientos varios	100.253		
Subtotal Mantenimiento varios		100.253	
Ajuste por inflación		18.046	
Total Mantenimiento y reparación			118.298
Depreciación			
>Muebles y Equipos de oficina	568.333		
> Computador	1.033.333		
Subtotal depreciación		1.601.667	
Ajuste por inflación		288.300	
Total Depreciación			1.889.967
Diversos			
Gastos representación	300.000		
Elementos de aseo	139.251		
Útiles, papelería y fotocopias	633.548		
Casino y restaurante	280.708		
Subtotal Diversos		1.353.507	
Ajuste por inflación		243.631	
Total Diversos			1.597.138
Corrección monetaria			

Corrección monetaria	-342.300		
Total corrección monetaria			-342.300
TOTAL GASTOS OPERAC			216.807.007
UTILIDAD OPERACIONAL			79.181.800
TOTAL GASTO OPER DE VENT			
Servicios			
> Propaganda y publicidad	3.731.643		
Subtotal Operacionales Ventas		3.731.643	
Ajuste por inflación		671.696	
TOTAL OPERAC VENTAS			4.403.339
UTILIDAD ANTES INT E IMP			74.778.461
GASTOS NO OPERACIONALES			
Financieros			
> Gastos bancarios	139.240		
> Intereses	1.253.160		
Subtotal financieros		1.392.400	
Ajuste por inflación		250.632	
Total Financieros			1.643.032
UTILIDAD ANTES DE IMP			73.135.429
Menos imp renta y complement			27.425.786
UTILIDAD NETA			45.709.643

**SERVIDOMESTICOS LTDA**  
**ESTADO ANALITICO DE PATRIMONIO**  
**DICIEMBRE 31 DE 1999**

ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Caja	821.516		
Bancos	229.019.220		
Cartera	29.105.566		
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>			258.946.302
.			
PROP. PLANTA Y EQUIPO			
Muebles y Equipos de oficina	2.200.000		
Subtotal equipos de oficina		2.200.000	
Ajuste por inflación		396.000	
Depreciación eq. de oficina		(788.333)	
Ajuste por inflación		(141.900)	
<b>Total equipos de oficina</b>		<b>1.665.767</b>	
Equipos de computación	2.000.000		
Subtotal de eq. de computación		2.000.000	
Ajuste por inflación		360.000	
Depreciación eq. computación		(1.433.333)	
Ajuste por inflación		(258.000)	
<b>Total equipo de computación</b>		<b>668.667</b>	
<b>TOTAL PROP, PLANTA EQUIP.</b>			<b>2.334.433</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>261.280.735</b>

PASIVOS			
OBLIGACIONES FINANCIERAS			
A corto plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	1.000.000		
A largo plazo			
> Obligaciones cred. gubernamentales	1.000.000		
TOTAL OBLIG FINANCIERAS			2.000.000
CUENTAS POR PAGAR			
Retención en la fuente por pagar	157.731		
TOTAL CUENTAS POR PAGAR			157.731
IMPUESTOS, GRAV Y TASAS			
De renta y complementarios			
> Vigencia fiscal corriente	32.605.317		
Impuesto sobre ventas			
> Impuesto sobre ventas	55.882.687		
De industria y comercio			
> Vigencia fiscal corriente	26.195		
TOTAL IMP, GRAV Y TASAS			88.514.199
OBLIGACIONES LABORALES			
Cesantias Consolidadas	68.491.734		
Intereses sobre cesantias	8.219.008		
Vacaciones consolidadas	34.245.867		
TOTAL OBLIG. LABORALES			110.956.609
TOTAL PASIVOS			201.628.539

PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL			
Aportes sociales	1.500.000		
Revalorización del patrimonio	810.000		
TOTAL CAPITAL SOCIAL			2.310.000
RESERVAS			
Reservas obligatorias			
> Reserva legal (10%)	5.434.220		
Reserva estatutaria			
> para futuros ensanches	5.434.220		
Reservas Ocasiones			
> adquisic. o reposición de prop			
planta y equipo	8.151.329		
Reserva para ensanches			
TOTAL RESERVAS			19.019.768
RESULTADO DEL EJERCICIO			
Utilidad del ejercicio			35.322.427
RESULTADO DE EJERC. ANT			
Utilidad acumulada			3.000.000
TOTAL PATRIMONIO			
			59.652.195
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO			
			261.280.735

**SERVIDOMESTICOS LTDA**  
**ESTADO ANALITICO DE RESULTADOS**  
**DICIEMBRE 31 DE 1999**

INGRESOS			
OPERACIONALES (Servicios)			
> Servicios generales	64.603.992		
> Niñeras	27.752.908		
> Damas de Compañía	8.165.617		
> Provision prestaciones sociales	195.466.289		
Subtotal ingresos operacionales		295.988.807	
Ajustes por inflación		53.277.985	
TOTAL ING OPERACIONALES			349.266.792
MENOS GASTOS			
GASTO PREST PERS SUMINIST			
Cesantias	68.354.815		
Intereses sobre cesantias	8.202.578		
Prima de servicios	68.354.815		
Vacaciones	34.177.407		
Aportes a E.P.S	5.696.235		
Aportes Caja, ICBF y SENA	4.272.176		
Pensiones	6.408.264		
> Subtotal prest. pers. suminist.		195.466.289	
Ajustes por inflación		35.183.932	
Total gastos prest pers sum.			230.650.222
OPERACIONALES DE ADMON			
> Gastos de personal			
Sueldos	1.643.032		
Auxilio de transporte	30.633		
Cesantias	136.919		
Intereses sobre cesantias	16.430		
Prima de servicios	136.919		



Vacaciones	68.460		
Aportes a E.P.S	16.430		
Aportes Caja, ICBF y SENA	12.323		
Pensiones	18.484		
> Subtotal gastos personal		2.079.631	
Ajustes por inflación		374.334	
Total gastos personal			2.453.964
COSTOS OPERAC. DE CAP.			
Costos capacitación personal sum.	7.886.554		
> Subtotal costo capac pers sum		7.886.554	
Ajustes por inflación		1.419.580	
TOTAL COSTO CAP PERS SUM			9.306.133
Honorarios			
Asesorias contables	1.577.311		
Subtotal honorarios		1.577.311	
Ajustes por inflación		283.916	
Total Honorarios			1.861.227
Impuestos			
Industria y comercio	22.199		
Subtotal Impuestos		22.199	
Ajuste por inflación		3.996	
Total Impuestos			26.195
Arrendamiento	2.957.458		
Subtotal Arrendamiento		2.957.458	
Ajuste por inflación		532.342	
Total Arrendamiento			3.489.800
Servicios			
> Administracion	690.073		
> Acueducto y alcantarillado	591.492		
> Energía Eléctrica	985.819		
> Teléfono	788.655		

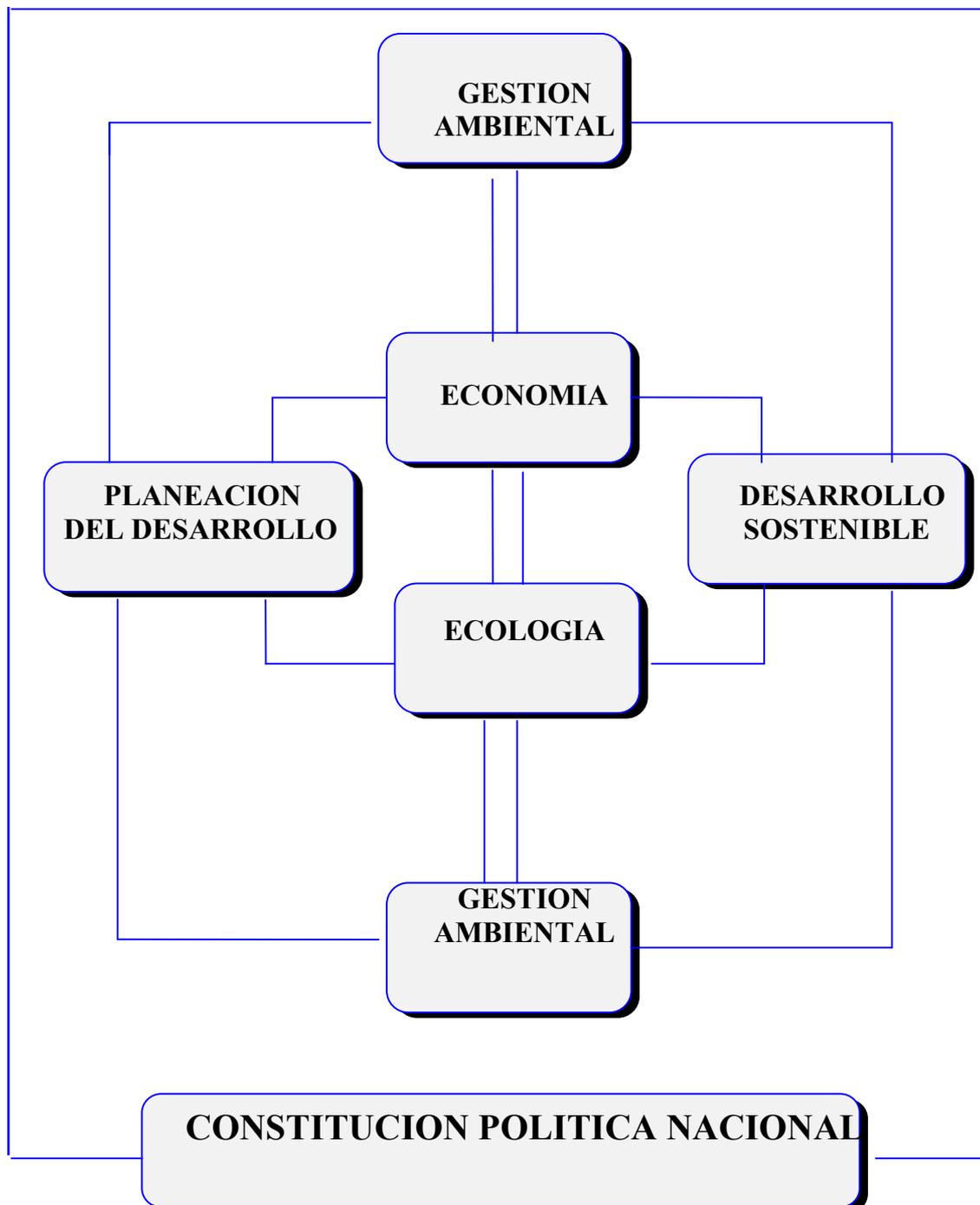
> Correo y telegramas	394.328		
Subtotal Servicios		3.450.367	
Ajuste por inflación		621.066	
Total Servicios			4.071.433
Gastos Legales			
Renovacion Registro mercantil	98.582		
Subtotal gastos legales		98.582	
Ajuste por inflación		17.745	
Total Gastos legales			116.327
Mantenimiento y reparación			
> Mantenimientos varios	118.298		
Subtotal Mantenimiento varios		118.298	
Ajuste por inflación		21.294	
Total Mantenimiento y reparación			139.592
Depreciación			
>Muebles y Equipos de oficina	788.333		
> Computador	1.433.333		
Subtotal depreciación		2.221.667	
Ajuste por inflación		399.900	
Total Depreciación			2.621.567
Diversos			
Gastos representación	400.000		
Elementos de aseo	164.316		
Útiles, papelería y fotocopias	747.586		
Casino y restaurante	331.235		
Subtotal Diversos		1.643.138	
Ajuste por inflación		295.765	
Total Diversos			1.938.903
Corrección monetaria			

Corrección monetaria	-453.900		
Total corrección monetaria			-453.900
TOTAL GASTOS OPERAC			256.221.462
UTILIDAD OPERACIONAL			93.045.330
TOTAL GASTO OPER DE VENT			
Servicios			
> Propaganda y publicidad	4.403.339		
Subtotal Operacionales Ventas		4.403.339	
Ajuste por inflación		792.601	
TOTAL OPERAC VENTAS			5.195.940
UTILIDAD ANTES INT E IMP			87.849.390
GASTOS NO OPERACIONALES			
Financieros			
> Gastos bancarios	164.303		
> Intereses	600.000		
Subtotal financieros		764.303	
Ajuste por inflación		137.575	
Total Financieros			901.878
UTILIDAD ANTES DE IMP			86.947.513
Menos imp renta y complement			32.605.317
UTILIDAD NETA			54.342.195

## **ANALISIS DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL**

### **8.1 GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL.**

Los orígenes de la problemática ambiental están referidos directamente a la relación hombre - naturaleza. Tradicionalmente se ha abordado este tema a partir de los impactos y efectos, es decir, traduciendo el análisis del problema ambiental a las manifestaciones de deterioro, degradación, agotamiento y contaminación de los recursos naturales, desconociendo la mayoría de las veces que tales manifestaciones o efectos son el resultado de una inadecuada relación del hombre dentro del medio natural. En la figura 12 se representa el marco conceptual de la gestión ambiental a la luz de la dinámica del desarrollo sostenible y en el marco de la actual y vigente constitución política de Colombia.

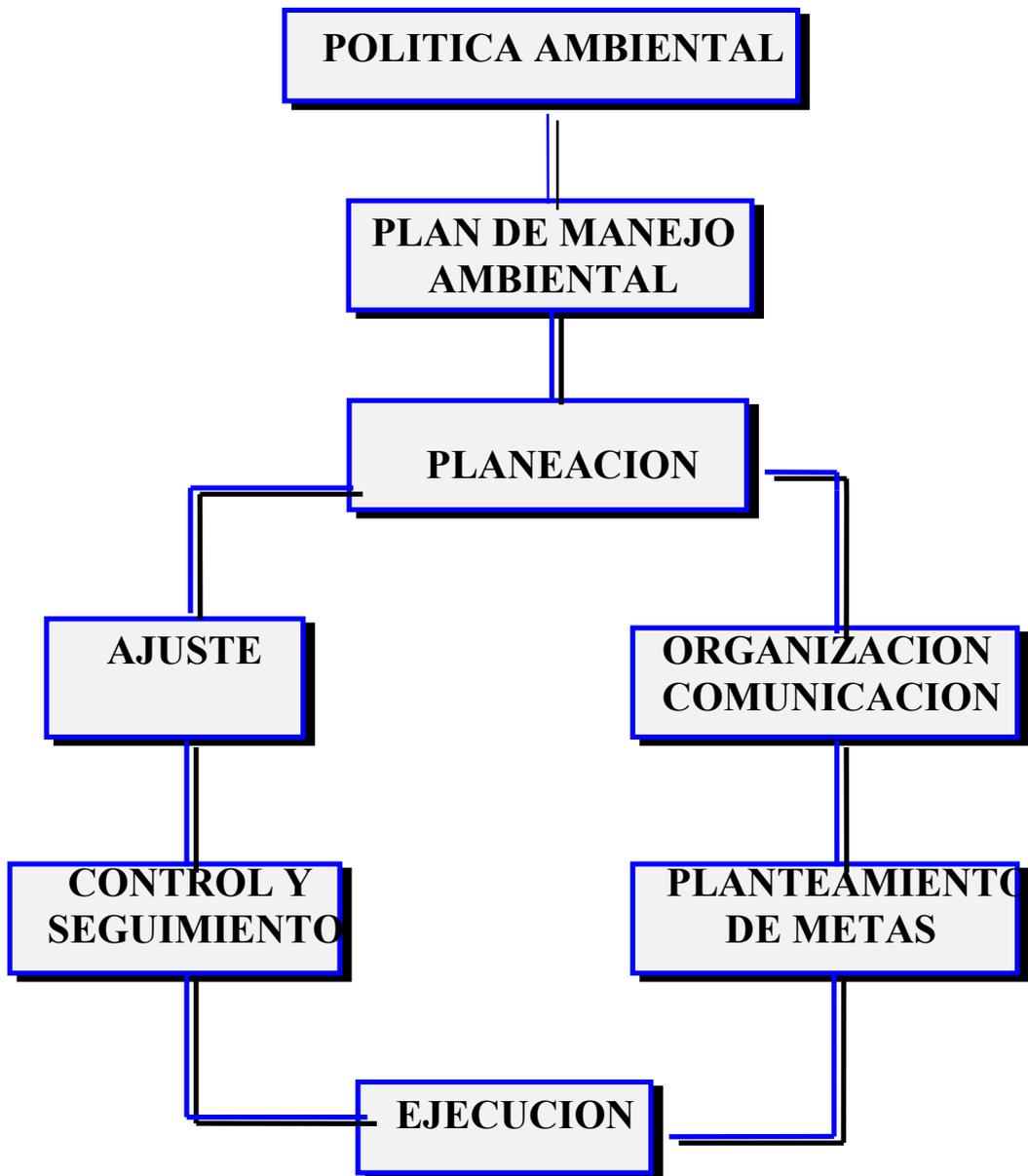


**FIGURA 12.** Marco conceptual de la gestión ambiental.

- Los principales objetivos de los estudios y planes de manejo ambiental de los diferentes proyectos de desarrollo deben estar encaminados a la anticipación y a la revisión de las implicaciones de las acciones de la empresa, antes de que éstas se realicen, con el fin de preservar la biodiversidad y los procesos ecológicos; además, deben permitir el análisis de la integración del proyecto con los planes de desarrollo establecidos en la zona de influencia, así como la participación de los grupos sociales a quienes afecte la decisión.

La estructuración para la implementación del plan de manejo ambiental y social se presenta en la Figura 13.

Basados en la ley 99 de 1993, por medio de la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente y mediante la cual se establecen los requerimientos reglamentarios prioritarios, es necesario establecer una evaluación del impacto del proyecto en sus diferentes aspectos, necesarios para realizar la estructuración y posterior implementación del plan de manejo social y ambiental.



**FIGURA 13.** Estructuración para la implementación del Plan de Manejo Ambiental y Social

## **8.2 TIPOS DE EVALUACION AMBIENTAL.**

La empresa puede contemplar el impacto global o solo impactos parciales; una clasificación gradual podría ser la siguiente:

- Evaluación del impacto físico parcial, que considera solo el componente aire o agua, y los efectos de las emisiones sobre éstos en la zona de influencia.
- Evaluación completa del impacto físico, que abarca la consideración de todas las posibles degradaciones.
- Evaluación del impacto geobiofísico y social, contemplando todo el ecosistema en que se encuentra la acción, comprendidos los aspectos socio - culturales.
- Evaluación completa, es decir, añadiendo a todo lo mencionado en el punto anterior una evaluación económica con base en los estudios costo - beneficio, o bien emplenado otras técnicas económicas de evaluación.
- Finalmente podría hacerse una evaluación de tecnología.

Los trabajos descritos anteriormente, en forma global, son los propiamente llamados *estudios de impacto ambiental (EIA)*.

Existen otros tipos de estudios mucho más frecuentes que no responden en sentido estricto al contenido que debe tener una evaluación, por cuanto en ellos se descarta algo tan fundamental como es la consideración de alternativas; estos estudios son comunmente llamados *declaración de efecto ambiental (DEA)*.

**8.2.1 Estudio del Impacto Ambiental.** Consiste en un ejercicio analítico, sistemático, descriptivo y predictivo, prospectivo del ambiente y de sus numerosos componentes, que debe constituir un avance en el conocimiento de la región en la cual se proyecta la acción evaluada y debe resultar en el planteamiento de su factibilidad o su inconveniencia. Se basa en la información primaria, tanto ecológica como socioeconómica y cultural, en la realización de experimentos, modelos de simulación, consultas comunitarias, etc. y requiere de la participación multidisciplinaria e interdisciplinaria de numerosas profesiones nacionales existentes.

- El estudio de Impacto Ambiental debe ser el instrumento que determine claramente la factibilidad del proyecto analizado. Si el estudio ambiental determina la factibilidad ambiental del proyecto, deberá especificar las diferentes medidas ambientales que deben integrarse a éste para garantizar dicha factibilidad. La factibilidad ambiental de una acción consisten en el examen y decisión sobre la compatibilidad y conveniencia de la misma respecto a los criterios ecológicos mencionados anteriormente como objetivos de los estudios ambientales.

A este respecto, la empresa capacitará a sus empleados domésticos en conceptos de ahorro y manejo de los recursos naturales no renovables tales como agua, energía, suelos y en procesos de reciclaje y reutilización de recursos. Esta capacitación se realizará en la práctica de actividades tales como:

- Realizar labores de planchado y lavado de una a dos veces por semana.
- Regar las plantas solo el tiempo necesario.
- No dejar conectados ni encendidos aparatos eléctricos que no estén en uso.

- No arrojar desperdicios ni aguas sucias a las zonas de uso común.
- Pedir al usuario utilizar productos biodegradables, con el fin de proteger las especies que estén en contacto con los productos residuales de las casas.
- Aprender a separar los desechos orgánicos de los inorgánicos y éstos últimos en reciclables y no reciclables, con el fin de obtener mayor provecho de los productos utilizados.
- Aprender a reconocer escapes de agua, energía, gas, etc. con el fin de dar aviso oportuno para su arreglo.

**8.2.2 Estudio del Impacto Social del proyecto.** En el campo de acción del proyecto, se presenta una clara influencia sobre dos grupos de población, el de los hogares en los que se hace necesario al menos un empleado doméstico, y el de los empleados domésticos en sí; a este respecto, la situación actual es la siguiente:

- En la ciudad de Cartagena, la población económicamente activa está conformada en un 40% por mujeres (ver tabla 20), lo que indica que al

menos uno de los cónyuges trabaja y por lo general, en este porcentaje, los dos lo hacen, lo que representa falta de tiempo para la realización y escogencia adecuada del personal dedicado a las labores domésticas, cuidado de los hijos y de ancianos y/o enfermos; por otra parte, si la mujer no trabaja, la situación económica de la sociedad la obliga a incrementar su nivel de escolaridad, buscando aumentar así su nivel de vida, lo que presenta la misma problemática de la situación anterior. Este problema, además de presentar consecuencias en cuanto a la falta de atención al hogar, puede traer consigo problemas de inseguridad en el hogar, que pueden atentar ya sea contra las personas del hogar o contra sus dependencias y/o propiedades.

**TABLA 20. Población total y femenina económicamente activa en Cartagena. Fuente: DANE, Encuesta Nacional de Hogares, 1995.**

<b>GRUPO DE EDAD</b>	<b>POBLACION TOTAL ECONOMICAMENTE ACTIVA</b>	<b>POBLACION FEMENINA ECONOMICAMENTE ACTIVA</b>	<b>% PARTICIPACION</b>
20 - 29	76.528	34.787	<b>45,46%</b>
30 - 39	80.328	31.610	<b>39,35</b>
40 - 49	38.676	13.267	<b>34,3</b>
50 - 59	19.916	6.974	<b>35,02</b>
60 - 69	8.464	2.595	<b>38.66</b>
70 - 79	2.418	805	<b>33.29</b>
80 y más	184	184	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>226.514</b>	<b>90.222</b>	<b>39.83</b>

- En cuanto a la población dedicada al trabajo doméstico, presenta actualmente la problemática de garantías insuficientes en cuanto a remuneración salarial (ver tabla 21), asistencia médica, estabilidad, ambiente de trabajo y afiliaciones a entidades de salud social y de pensiones y cesantías, lo que no asegura la integridad del empleo. Paralelo a esta problemática, por el hecho de ser las labores domésticas un campo experimental, existe una acelerada migración de personas que no encuentran satisfacción en la estructura agraria del país y sus resultados, tales como las ganancias derivadas de la agricultura y de la cría de animales, encontrándose en la ciudad con una serie de empleos que exigen, para ser bien

remunerados, un nivel de educación que actualmente no poseen la mayoría de los empleados domésticos (ver tabla 22).

**TABLA 21. Número de empleados domésticos ocupados según ingreso mensual en Cartagena. Fuente: DANE, Encuesta Nacional de Hogares, 1995.**

<b>INGRESO MENSUAL EN S.M.L</b>	<b>NUMERO DE EMPLEADOS DOMESTICOS</b>
No informan	-0-
No reciben	-0-
Menos de ½ salario	7.753
½ a menos de 1 salario	5.845
De 1 a menos de 2	1.449

**TABLA 22. Población de empleados domésticos ocupados según nivel educativo en Cartagena. Fuente: DANE, Encuesta Nacional de Hogares, 1995.**

<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	<b>NUMERO DE EMPLEADOS</b>
Ninguno	644
Primaria	7.782
Secundaria	6.460
Superior	161

Después de establecer la situación actual de los grupos de población afectados por las acciones de este proyecto, puede definirse que el mismo está de acuerdo con criterios ecológicos existentes y que establecerá un impacto positivo en el ámbito social de cada una de estas poblaciones.

- Es una solución para que en los hogares la mujer, el hombre y los otros miembros, disfruten de una mayor independencia para su realización personal y profesional, confiados en que el empleado que contratan es poseedor de un nivel de educación y de un comportamiento acorde a su cargo y a las labores que debe desempeñar, además del correcto cuidado de las personas y de las posesiones y dependencias del hogar, haciendo aplicaciones de conceptos tales como correcta educación, entretenimiento y nutrición, que repercutirán en un mejor comportamiento de los ciudadanos y una mayor escala de valores inculcados que los que hubiera podido percibir de un empleado con bajo nivel de capacitación y educación. Por otra parte, la especialización en las labores específicas a desempeñar, es un factor beneficioso para el correcto desempeño del empleado en su área, ya que le exige conocer las necesidades de su cargo y la forma como éstas se satisfacen correctamente. Sin embargo, es necesario establecer una labor de educación de la población en general, ya que las condiciones de trabajo actuales de la mayoría de los empleados domésticos, no son las que legalmente deberían ser; a este respecto, debe hacerse énfasis en que el empleado, aunque se le pague un poco más, está capacitado para las actividades que desempeña y respaldado por una entidad que lo suministra, lo que le da un valor agregado a su trabajo que es necesario reconocer.

- Por parte de los empleados domésticos, se encuentra un beneficio adicional a su trabajo, como lo es la correcta remuneración de sus servicios en cuanto a salarios y prestaciones, además de afiliaciones a sistemas de Seguridad Social y estabilidad de trabajo por su condición de empleado capacitado; éste último, es beneficioso tanto para el empleado como para su familia y allegados, ya que un aumento en su nivel de educación, conlleva a la visión de un mejor nivel de vida y su trabajo una mejor manera de lograrlo. Existe la posibilidad de que paralelo a este beneficio se genere un aumento de la migración de personas deseosas de dedicarse a labores domésticas y conseguir empleos mejores basados en la capacitación que la empresa le pueda prestar, pero esto ha sido observado por la compañía como una estrategia de atraer empleados a sus procesos de capacitación, lo que a su vez dará mayor disponibilidad de suministros cuando sean solicitados por los clientes.

Con todo lo anterior, la empresa espera generar un beneficio social generalizado, contribuyendo al aumento del número de personas empleadas, al aumento de su nivel de vida y a la solución de necesidad de empleados en los hogares cartageneros.

## CONCLUSIONES

El ritmo de vida actual, en el que la mayoría de las veces ambos cónyuges deben trabajar, ha creado la necesidad de una ayuda para cumplir con todas las labores de un hogar a cabalidad. Hasta este punto, el estudio legal muestra una gran ventaja al no presentar leyes que estén en contra de empresas de suministro de empleados domésticos, dándole estas leyes cierta ventaja a las empresas de suministro de empleados domésticos calificados, por llevarla a actuar otorgando seguridad laboral y estabilidad a sus suministrados.

Por otra parte, el estudio de mercado realizado evidencia aún más esta necesidad, mostrando una gran demanda para este servicio en especial, ya que presenta gran seguridad y confianza para el correcto desempeño de las actividades hogareñas.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Anuario Estadístico. Policía Nacional de Bolívar.

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA y FUNDACION CORONA.  
Crear empresa No. 1.

CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE FORMACION  
PROFESIONAL EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, Manual del  
empresario. Santa fe de Bogotá, Gramacolor Ltda, 1989. 271 p.

DANE. Encuesta Nacional de Hogares. Cartagena, DANE, 1994.

GOMEZ BRAVO, Oscar. Contabilidad de Costos, 2a ed. México, Mc Graw  
Hill. 1989. 402 p.

JARILLO, José Carlos. Dirección Estratégica, 2a. Edición. Serie Mc Graw  
Hill de Management. 204 p.

KOTLER, Phillip. Mercadotecnia, 3a. edición. México, Prentice Hall. 1989.  
746 p.

KUME, Hitoshi. Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad. Santa Fe de Bogotá, Grupo editorial Norma, interés general. 1994. 236 p.

LEGIS. Régimen Laboral Colombiano. LEGIS, 1994.

LEGIS. Código de Comercio Colombiano.

MARTINEZ B., Ciro. Estadística. Apuntes y 614 problemas resueltos. 773 p.

MORALES A., Juan Antonio. Localización y arreglo de nuevas instalaciones industriales. Cartagena, 1987. 89 p.

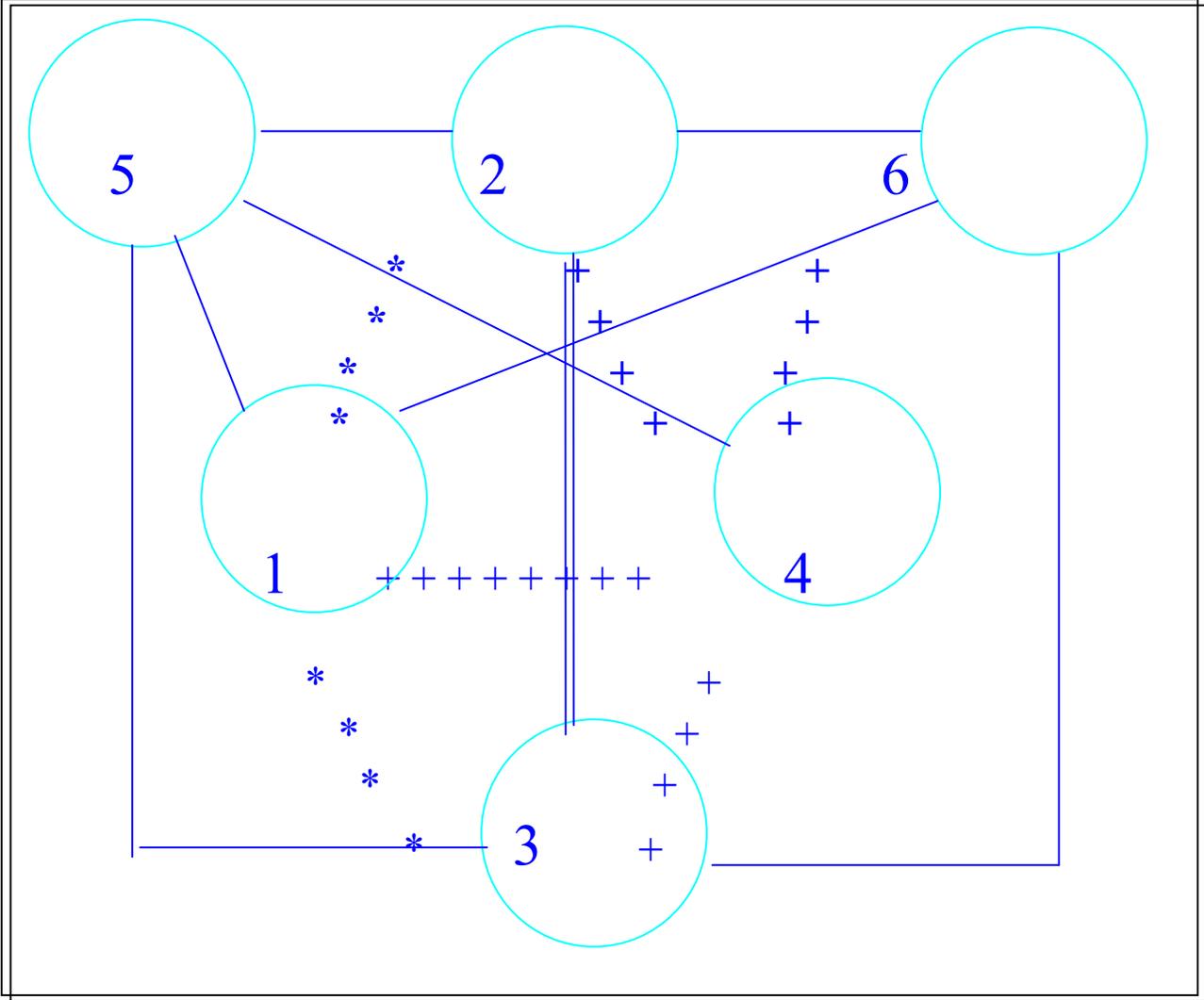
MORENO G, Jaime y GOMEZ de Moreno, Graciela. El abogado en casa, 2a. edición. Santa Fe de Bogotá, Manuales Planeta. 1994. 196 p.

SAPAG Ch, Nassir. Criterios de Evaluación de Proyectos. México, Mc Graw Hill, 1992. 144 p.

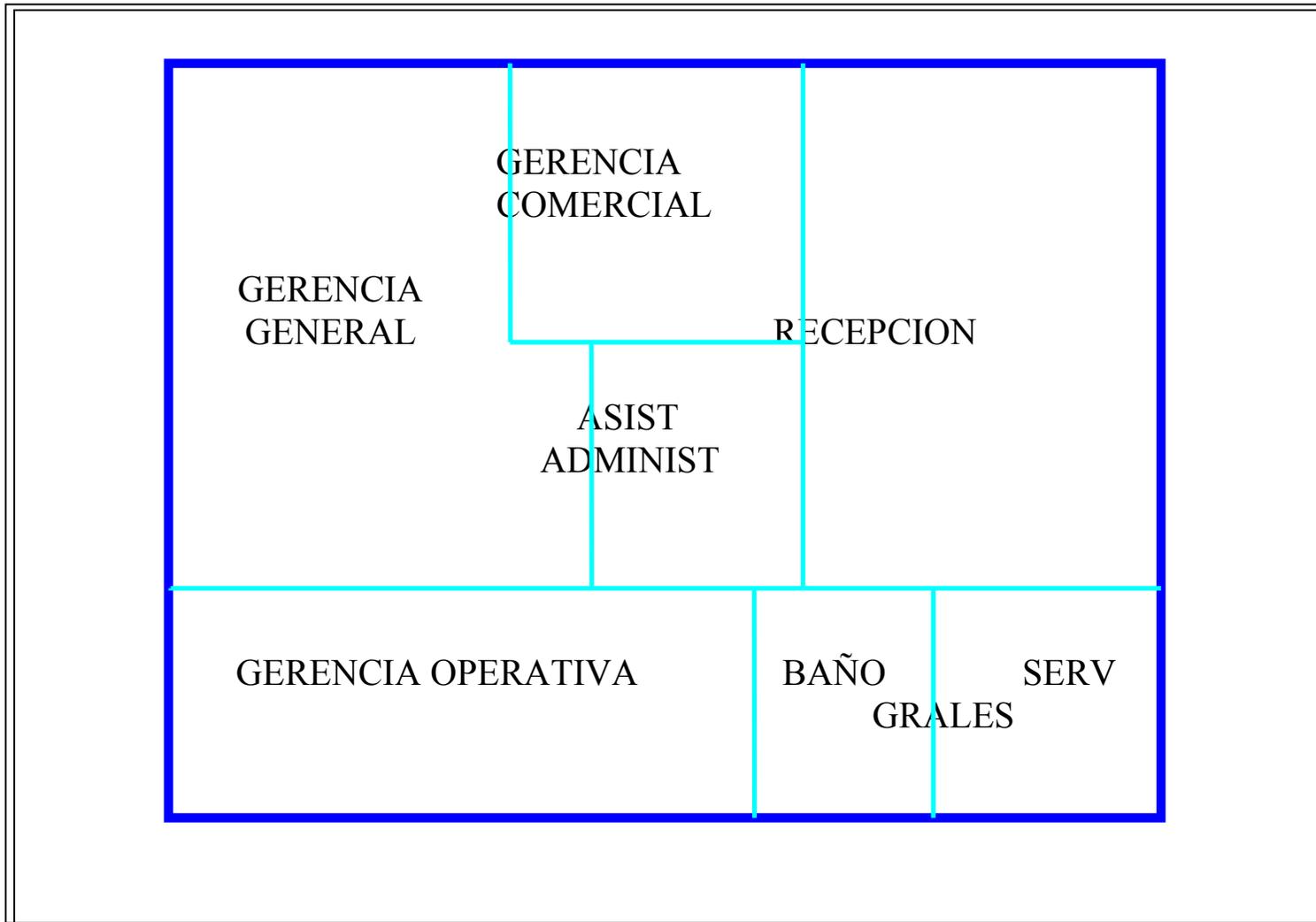
SCHROEDER, Roger G. Administración de operaciones, 3a edición. México, Mc Graw Hill. 1987. 855 p.

Serie empresarios de servicios. Ecopetrol.

VAN HORNE, James C. Fundamentos de Administración Financiera, 6a edición. México, Prentice Hall. 1988. 345 p.



**FIGURA 4. Diagrama de hilos.**



**FIGURA 5. Distribución de las instalaciones**