

Factores de Predecibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio Doméstico en el
Municipio de Cartago Valle del Cauca

Sergio Adrián Martin
20146022



Universidad Del Valle
Facultad De Ciencias De La Administración
Programa Académico De Administración De Empresas
Sede Cartago
2023

Factores de Predecibilidad para la Creación de una Empresa de Servicio Doméstico en el
Municipio de Cartago Valle del Cauca

Autor:

Sergio Adrián Martin

Proyecto de grado para optar el título de:
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Asesor

Adolfo León Llanos Ceballos

Especialista en Investigación Educativa

Universidad Del Valle

Facultad De Ciencias De La Administración

Programa Académico De Administración De Empresas

Sede Cartago

2023

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Cartago, Valle del Cauca

Contenido

Introducción.....	15
Planteamiento del Problema.....	16
Problema de Investigación	18
Formulación de la pregunta de investigación	20
Objetivos.....	22
Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos.....	22
Justificación	23
Marco Referencial.....	25
Marco de Antecedentes.....	25
Marco Teórico	28
Marco conceptual	38
Viabilidad Técnica	42
Viabilidad Financiera	43
Viabilidad Comercial	43
Marco Legal	44
Ley/Norma.....	45
Aplicabilidad	45
Decreto 824 de 1988.	45
Ley 1014 de 2006.....	46
Ley 1413 de 2010.....	46
Economía del Cuidado. Noviembre 11 de 2010.....	46
Ley 1429 de 2010.....	46

Predecibilidad Empresa Servicio Doméstico	5
Empresarismo y Empleo Juvenil.	46
Ley 1595 del 21 de diciembre de 2012.	46
Trabajo decente.....	46
Decreto 721 de 2013. Caja de Compensación Familiar.	47
Ley 1788 de 2016. Ley de Prima.	47
Decreto 2616 del 20 de Noviembre de 2013.	47
Prestaciones por Periodos.....	47
Código Sustantivo del Trabajo.	48
Ministerio de protección Social.	48
Cartilla del servicio Doméstico	48
Marco Contextual	49
Diseño Metodológico.....	51
Hipótesis	51
Aspectos Metodológicos.....	51
Tipo de Investigación	52
Métodos de Investigación	52
Técnicas de Investigación	52
Fuentes directas o primarias	52
Fuentes indirectas o secundarias.....	53
Muestreo	53
Desarrollo y Resultados.....	54
Objetivo A. Caracterizar la Estructura Actual del Sector donde se Inscribire la Prestación del Servicio Doméstico.	54
Análisis del sector.....	54

Predecibilidad Empresa Servicio Doméstico	6
Matriz DOFA.....	58
Matriz de Evaluación de Factores Externos	59
Matriz de Evaluación de Factores Internos	61
Dimensiones del Sector.....	62
Dimensión Económica. Producto Interno Bruto.....	62
Objetivo B: Identificar las Principales Condiciones y Características del Mercado para la Prestación del Servicio.	65
Estudio de Mercado	65
Diamante Competitivo de Michael Porter	73
Análisis de la Oferta.....	76
Objetivo C: Describir los Requisitos Administrativos que son Necesarios para el Adecuado Desarrollo de la Empresa.....	78
Aspectos Administrativos.....	78
Plan de servicios.	80
Análisis del Producto o Servicio.....	81
Descripción del Producto o Servicio.....	81
Características del Proceso de Producción	82
Diagrama de Flujo de Proceso	83
Estudio organizacional.	84
Responsabilidad Social Empresarial.....	86
Objetivo D: Valorar el Soporte Técnico que necesita la Empresa.	89
Estudio y Soporte Técnico	90
Localización del proyecto.	90
Tamaño del proyecto.....	91
Diseño interno de la empresa.....	91

Objetivo E: Presentar el Plan de Financiación para la Creación, Desarrollo y Sostenimiento de la Empresa en el Tiempo.	94
Presupuesto de Mano de Obra Directa.....	95
Costos Indirectos de Fabricación.....	96
Costos Ventas	97
Proyección precio por servicio	98
Incremento ventas	98
Proyección Estado de Resultados (5 años).....	98
Objetivo F: Formular los Procesos Económicos a tener en Cuenta para el Despliegue de los Componentes Teleológicos.....	100
Punto de Equilibrio	100
Indicadores para el análisis de la inversión	101
Objetivo G: Reconocer los Principales Riesgos que Afectan la Creación y Desarrollo de la Empresa	
Riesgo Financiero	102
Riesgo Laboral o Humano.....	102
Riesgo Social	102
Riesgo Comercial y Tecnológico.....	103
Riesgo de Gestión	103
Riesgo Ambiental.....	103
Conclusiones.....	104
Recomendaciones.....	106
Referencias.....	109
Apéndices.....	111

Tablas

Tabla 1 Textos y teorías consultadas	29
Tabla 2 Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas	59
Tabla 3 Presupuesto muebles y encerados HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.....	93
Tabla 4 Matriz de ubicación del negocio	90
Tabla 5 Clasificación del sector.....	94
Tabla 6 Costos de Administración.....	96
Tabla 7 Costo dotaciones	96
Tabla 8 Costos fijos de operación.....	96
Tabla 9 Costo de cada servicio	97
Tabla 10 Porcentaje de participación	97
Tabla 11 Cantidad de Servicios a prestar en el mes.....	97
Tabla 12 Costo de campañas publicitarias	94

Cuadros

Cuadro 1 Población de Cartago discriminada por género	53
Cuadro 2 Población aproximada de Cartago por comunas	53
Cuadro 3 Marco teórico, aportes a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S	31
Cuadro 4 Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE).....	59
Cuadro 5 Matriz de evaluación de factores internos (EFI)	61
Cuadro 6 Punto de Equilibrio	100
Cuadro 7 Promedio ventas primer año	94
Cuadro 8 Clase de Servicio	97
Cuadro 9 Proyección precio por servicio	98
Cuadro 10 Proyección ventas 5% anual.....	99
Cuadro 11 Proyección estado de resultados	98
Cuadro 12 Flujo de caja proyectado 5 años.....	99
Cuadro 13 Flujo monetario neto con financiación.....	102
Cuadro 14 Valor presente neto	101
Cuadro 15 Tasa interna de retorno, costo promedio ponderado de capital	101
Cuadro 17 Lienzo Canvas HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.....	113

Ilustraciones

Ilustración 1 Límites geográfico Cartago Valle del Cauca	49
Ilustración 2 Economía del cuidado	57
Ilustración 3 Ingreso medio por hora	58
Ilustración 4 Organigrama HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.	78
Ilustración 5 Proceso de servicio HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.	84
Ilustración 6 Valores organizacionales HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.	85
Ilustración 7 Matriz plan de responsabilidad social empresarial	88
Ilustración 8 Plano instalaciones.....	92
Ilustración 9 Fórmula del punto de equilibrio	100
Ilustración 10 Costos y gastos fijos de personal	95

Gráficos

Gráfico 1 Días designados para realizar labores de aseo y mantenimiento del hogar	67
Gráfico 2 Preferencia por el comportamiento de la empleada del servicio doméstico	67
Gráfico 3 Rango de edad preferido para empleada de servicio doméstico	68
Gráfico 4 Otros servicios que se podrían prestar	69
Gráfico 5 Tipo de servicio que contratarían	69
Gráfico 6 Percepción de la calidad del servicio	70
Gráfico 7 Conocimiento sobre el valor de las prestaciones sociales a empleadas domésticas	70
Gráfico 8 Conocimiento sobre los riesgos de las empleadas de servicios domésticos	71
Gráfico 9 Precio que podrían pagar por el servicio	71

Apéndices

Apéndice A Encuesta	111
Apéndice B Aplicación lienzo CANVAS	113

Resumen

El presente estudio, que corresponde a la modalidad de creación de empresa tiene como propósito central determinar los factores circunstanciales cuantitativos y cualitativos predecibles que apoyan la creación de una empresa denominada HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. La globalización y la dinámica laboral ocupan demasiado tiempo a los asalariados de clase media y alta en Cartago; igualmente muchas personas prestan servicio doméstico de manera informal, estos son dos aspectos que motivan la creación de la empresa.

Con base en los lineamientos oficiales establecidos en la resolución 002 de febrero 19 de 2018 de la Universidad del Valle y mediante un diseño metodológico con postura positivista se pudo establecer que existe viabilidad para su creación pues existe mercado potencial y una adecuada tasa interna de retorno. El aporte social de la propuesta es importante en el sentido de aumentar significativamente la formalidad laboral en el municipio.

Palabras clave: Empresa, servicio, informalidad, trabajo doméstico.

Abstract

The main purpose of this study, which corresponds to the company creation modality, is to determine the predictable quantitative and qualitative circumstantial factors that support the creation of a company called HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Globalization and labor dynamics occupy too much time for middle and upper class wage earners in Cartago; also many people provide domestic service informally these are two aspects that motivate the creation of the company.

Based on the official guidelines established in resolution 002 of February 19, 2018 of the Universidad del Valle and through a methodological design with a positivist stance, it was possible to establish that there is viability for its creation, since there is a potential market and an adequate internal rate of return. The social contribution of the proposal is important in the sense of significantly increasing labor formality in the municipality.

Keywords: Company, service, informality, domestic work.

Introducción

El tiempo, como valor y activo de la actividad humana debe manejarse con cuidado, se trata de una gran inversión para el desarrollo exitoso de cualquier proyecto. De igual manera, todo sistema productivo se encuentra permeado por la globalización lo que deriva en la necesidad de tiempo pues el desarrollo económico se realiza de modo acelerado. Desde esta perspectiva, las personas asalariadas requieren un apoyo concreto para realizar los trabajos domésticos, como son: el aseo de la planta física, el lavado y planchado de ropa, la elaboración de alimentos, entre otros.

Allí se origina la propuesta de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Se trata de una empresa dedicada a la contratación de empleadas domésticas en el municipio de Cartago, dicho servicio posee un servicio ágil por horas, turnos o días. Se sugiere que sea para un segmento con alguna capacidad de pago (estrato medio en adelante).

Otro escenario que hace posible la creación de esta empresa es el alto número de personas, en especial del género femenino, en condición de informalidad.

Para cumplir con el desafío de crear la empresa se desarrolló un cuidadoso estudio de los fundamentos teóricos, conceptuales y legales; desde una postura de índole positivista. Cabe resaltar la escuela cuantitativista de la administración y los aportes de Ackoff, Simon y Vroom en cuanto a la toma de decisiones en el marco de un pensamiento sistémico. Como lógica de constitución, el profesor Varela proporciona la ruta mediante su libro Creatividad e Innovación Empresarial, Arte y Ciencia de la Creación de Empresas.

En cuanto al diseño metodológico, sobresale un diseño transversal de alcance descriptivo; además, se usó una encuesta construida con rigurosidad la cual proporcionó información importante para perfilar temas como el mercadeo y la percepción de los futuros clientes.

El desarrollo de los objetivos específicos determino la clara viabilidad de la empresa lo mismo que su sostenibilidad económica.

El cuerpo del proyecto está organizado por los siguientes capítulos: En primera instancia se presenta todo lo relacionado al problema, las promesas de conocimiento (objetivos), la justificación. En un segundo capítulo se encuentran las bases teóricas con sus respectivos autores y las leyes, decretos y resoluciones que le confieren formalidad. En el tercer capítulo se encuentra el desarrollo de los objetivos específicos para culminar en las conclusiones, recomendaciones, referentes y apéndice.

Planteamiento del Problema

Según la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE o Departamento Administrativo Nacional de Estadística, para el trimestre octubre-diciembre de 2021 se reportan 596 mil empleados domésticos en todo el país. Además de acuerdo con Juan Daniel Oviedo exdirector del DANE existen 17 millones de hogares, 13 millones en zona urbana y 4 en zona rural. Al realizar comparación entre los (2) datos se puede inferir una muy baja cobertura en este tipo de empleo.

Como lo determina la Organización Mundial del Comercio, los servicios representan más del 60% de la producción y el empleo mundial, creciendo de manera sostenida desde 1980; también en otro informe revela que del total de los trabajadores del hogar en América Latina y el Caribe, 18 millones (el 92 % del total) son mujeres, representando el 17,4 % de la fuerza laboral femenina de la región. (OMC. Organización Mundial del Comercio, s.f.)

El sistema de la esclavitud quedo relegada a la antigüedad y al pasado, los seres humanos, los animales y la naturaleza en general requieren urgentemente ser valorados y dignificados; el servicio doméstico complementa y aporta significativamente al cuidado del medio ambiente, pero el planeta Tierra y sus habitantes se encuentran en un momento de la existencia crucial para la continuación de la vida, la sobrepoblación, la contaminación, el agotamiento de recursos naturales, los virus, el biocomercio; las guerras con armamento que ya parecen ser obsoletas han dejado cicatrices irreparables en el planeta y en el “inconsciente colectivo” (Jung, 2001).

Las y los empleados de servicio doméstico de todas las áreas de la economía mundial cumplen tareas fundamentales para minimizar el daño ecológico, por medio de las buenas prácticas en bioseguridad, clasificación, recolección y reciclaje de diversos materiales que se pueden reutilizar para crear nuevos productos. Es lamentable que en su gran mayoría este segmento de la población no sea remunerado adecuadamente y son vulnerados sus derechos fundamentales a tal punto de ser comerciadas como objetos y ofrecidas en páginas de internet en países africanos y en India (*El Mundo*, 2018). Espero que en mi país no se presente este suceso.

El desarrollo humano de la población de servicio doméstico y sus familias en Cartago incrementara la cultura ciudadana, el desarrollo económico local, el turismo, en adelante “HC” es la abreviación que resume el nombre de la empresa, al referirme a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Nuestro personal terminará sus estudios de primaria, bachillerato, técnico o universitario y sus hijos aprenderán el idioma inglés, practicarán deportes de todo nivel, aprenderán electrónica y a

programar equipos y maquinas desde temprana edad. Esta es la propuesta para potenciar sus habilidades y destrezas, de igual manera, el personal de la compañía estará constantemente lleno de iniciativa y motivación.

La viabilidad de HC, su financiamiento y puesta en marcha para que sea una realidad debe luchar ++fuertemente contra paradigmas infundados en la clase alta colombiana quienes por décadas han adoptado, si se puede decir de esta forma a sus empleadas domésticas, internándolas en sus viviendas, departamentos, granjas, fincas y haciendas; pagando sus labores con alimentación, omitiendo todo tipo de prestaciones laborales, con la legislación laboral actual en materia de economía del cuidado y servicio doméstico se está combatiendo esta práctica y los empleadores en algunos casos cancelan a sus empleados aportes a salud, pensión, subsidio familiar, auxilio de transporte, dotación y cesantías; en el servicio esporádico y programado e informal por horas, turnos o días; el patrono adquiere un menor compromiso.

En pequeñas empresas en que tuve la oportunidad de laborar, llaman a la señora que hace el aseo una o dos veces a la semana para que realice un aseo general de las oficinas e instalaciones, igual ellas se desenvuelven en otras empresas, ejecutando labores de medio tiempo en locales, de comercio y hogares, completando su jornada laboral semanal, su servicio de salud está respaldado por SISBEN, Y ellas mismas hacen sus aportes a pensión o en ocasiones los omiten. La tarea difícil es lograr ser el intermediario de este proceso empleador-empleado e incorporar en HC todo ese personal informal, familias que emigran de zonas rurales aledañas, además de las mujeres migrantes venezolanas, madres cabeza de hogar desplazadas, con capacitación en preparación de alimentos y normas de bioseguridad del SENA.

Con la normatividad legal vigente, se evitarán esos procesos tediosos de demandas por parte del empleado al empleador, ya que el patrono estará obligado a pagar todas sus prestaciones laborales, o la empresa contratista o intermediaria HC. Velará por el cumplimiento de todas las normas vigentes, incluso el pago de aportes a pensión y cesantías por periodos de siete, 14 y 21 días. El nivel educativo y socioeconómico de la gran mayoría de empleadas domésticas es bajo; pero por el voz a voz entre ellas se van informando de la situación legislativa respecto a su labor; con las redes sociales y la tecnología actual es más fácil la divulgación de la normatividad, el patrono igualmente se evita molestias al no contratar personal interno y permanente en sus locaciones.

Problema de Investigación

En el servicio doméstico que se presta a hogares pertenecientes a estratos cuatro, cinco y seis es de vital importancia diseñar programas de financiación, créditos y sistemas de pago cómodos para cada tipo de cliente; esta estrategia permitirá brindar un servicio de calidad, cabe la posibilidad de crear ofertas como por ejemplo: un servicio gratis, después del pago oportuno de su factura durante seis meses. Los servicios solicitados por el usuario pueden ser cancelados del 25 al 30 de cada mes.

Para el usuario de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Sus pertenencias, electrodomésticos y utensilios del hogar son muy importantes y valiosos; las señoras o señores prestadores del servicio doméstico practicarán principios de honradez, honestidad, confianza, seguridad, lealtad; acompañado de una póliza por daños y perjuicios en caso de ocasionar una avería dentro del hogar del cliente; y una póliza de seguridad y confianza para salvaguardar la pérdida de algún objeto de valor, además la selección del personal se realizará con una minuciosa visita domiciliaria, constatación de referencias personales y vecinales, verificación de antecedentes penales y disciplinarios de la policía nacional y procuraduría.

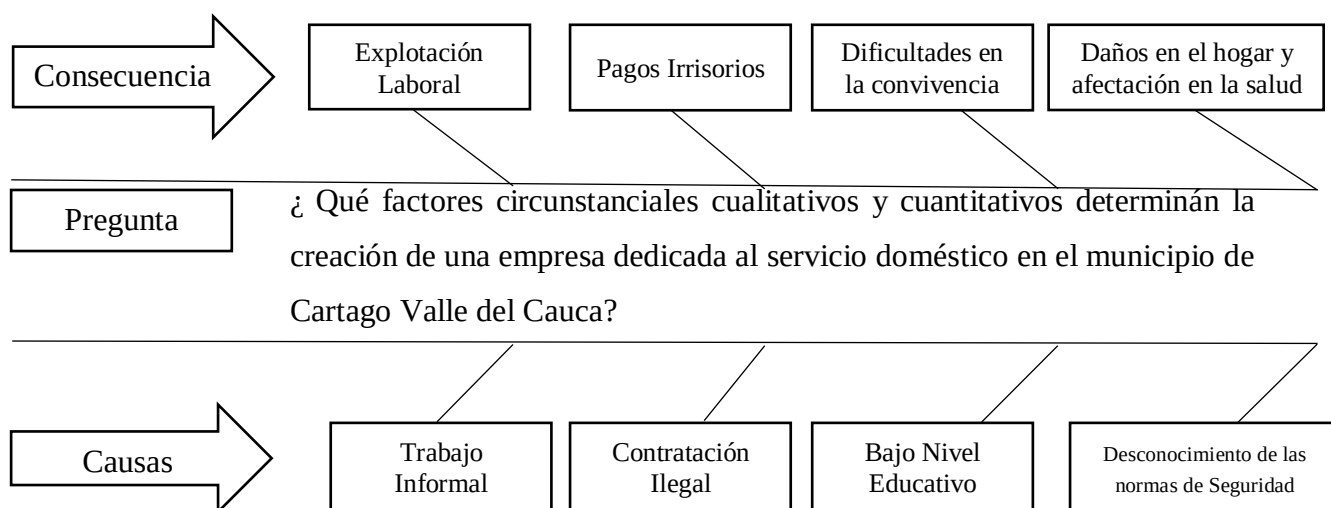
Cuando el usuario pretende el mismo prestador del servicio doméstico, será difícil cumplir este requerimiento en el comienzo de las operaciones de la empresa, ya que la programación y cronograma de operaciones se elaborara en la medida de las necesidades del cliente; en el futuro próximo puedo predecir que para satisfacer la demanda de servicios en un mismo conjunto residencial, campestre o edificio, se asignará un equipo de tres empleadas de servicio doméstico para cubrir los turnos correspondientes a un determinado mes y de esta forma atender la solicitud de servicio de 70 viviendas, y así fidelizar el conjunto residencial o campestre.

Con el propósito de hacer cada vez más competitiva a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. El personal se capacitará frecuentemente en manejo de tecnología de punta al interior de los hogares; se diseñaran manuales de funciones para cada tipo de labor asignada, buenas prácticas de bioseguridad, manejo de reciclaje y residuos peligrosos, se dictarán cursos de cortesía para con el usuario y un trato respetuoso, se programarán las labores de acuerdo con las necesidades del cliente minimizando el uso excesivo de los insumos de aseo, las empleadas de servicio doméstico tendrán consciencia de lo importante que es hacer las labores racionalizando productos de limpieza y materiales.

En lo que tiene que ver con la competencia informal puedo destacar que el 80% de las labores de servicio doméstico Colombia y América Latina son contratados de manera informal, ocasionando la omisión del pago de prestaciones sociales, maltrato laboral, salario irrisorio, maltrato psicológico y la realización de un trabajo monótono y sin expectativas de crecimiento personal, laboral, económico y profesional; el usuario solo se fijará en el poco dinero que debe cancelar por el servicio de aseo prestado y que en última instancia lo importante es que el hogar quede en perfecta limpieza.

La Normatividad legal que se ha desarrollado alrededor del servicio que prestan las empleadas de servicio doméstico en Colombia; y por ende la regulación de su labor a través de la emisión por parte del gobierno nacional de normas y decretos que regulan, vigilan, formalizan esta actividad de generación de empleo y lucro económico, hacen que el usuario de este valioso servicio se vea cada vez más obligado a participar de la profesionalización y mejoramiento de las condiciones de vida de las mujeres, madres cabeza de hogar que desarrollan esta labor. Las afiliaciones pertinentes a todos los aspectos que tienen que ver con seguridad social: EPS (Entidades Promotoras de Salud), ARL (Afiliación Riesgos Laborales), Cajas de Compensación Familiar, Aportes Parafiscales, Auxilio de Transporte, Vacaciones, Prima de Servicios, Cesantías y Pensiones. Además, la correcta liquidación por la prestación de sus servicios en un determinado periodo de tiempo.

La principal problemática que se avecina es la concientización a aquellas personas naturales o jurídicas que contratan los servicios de manera informal, clandestina, de las mujeres prestadoras de servicio doméstico residencial y comercial; ya que por medio de un pago irrisorio gestionan servicios de aseo, higiene y mantenimiento del hogar. Por medio del análisis de la situación del servicio doméstico que he realizado a través de la experiencia puedo concluir que existen diversas formas de prestación de estos servicios, debido a una gran cantidad de usuarios demandantes del servicio por horas, turnos o días.

Ilustración 1*Árbol del Problema*

Fuente. Esquema derivado del Planteamiento del Problema.

Formulación de la pregunta de investigación

La pregunta es esencial para el desarrollo de todo proceso investigativo, de acuerdo con Ronstadt, quien maneja la teoría de perspectiva empresarial y es citado por Varela (2008) el estudio formulo la siguiente pregunta de investigación.

¿Qué factores circunstanciales cuantitativos y cualitativos predecibles determinán la creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico en el municipio de Cartago, Valle del Cauca para el año 2023?

Cabe aclarar que los factores mencionados en la pregunta incluyen las valoraciones estratégicas y éticas como lo sugiere la teoría que soporta el estudio.

Para llevar a cabo el proyecto, se hace necesario desagregar, la pregunta en sus dimensiones constitutivas, por ello, se acude a la reglamentación oficial de la Universidad del Valle establecida en la resolución 002 de febrero 19/2018 que modifica la resolución 001 del 11 de Agosto/2009. Dichas dimensiones generarán las subpreguntas o la sistematización de la pregunta de investigación.

Sistematización de la pregunta de investigación

¿Cómo es la estructura actual del sector donde se inscribe la prestación del servicio doméstico?

¿Cuáles son las principales condiciones y características del mercado para la prestación del servicio?

¿Qué requisitos administrativos son necesarios para el adecuado desarrollo de la empresa?

¿Qué soporte técnico se necesita en la empresa?

¿Cómo se puede financiar la creación, desarrollo y sostenimiento de la empresa en el tiempo?

¿Qué procesos económicos se deben tener en cuenta para el despliegue de los componentes teleológicos?

¿Cuáles son los principales riesgos que afectan la creación y/o desarrollo de la empresa?

Una vez definidas las preguntas o frases que solicitan información, se señalan los resultados que se espera lograr en la investigación. A continuación los objetivos que señalan la ruta sobre lo que se desea hacer.

Delimitación del problema

El estudio de viabilidad para la creación de una empresa de empleadas domésticas para prestar servicios por horas, turnos o días en el municipio de Cartago Valle del Cauca; se efectuó en centros comerciales y condominios de nuestro municipio, abordando clientes potenciales de estratos medio, medio-alto y alto donde nuestros servicios serán demandados constantemente; el desarrollo del presente proyecto se realizó en el año 2022.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la predecibilidad para crear una empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico en el municipio de Cartago, Valle del Cauca para el año 2022.

Una vez formulado el propósito central del estudio, se presenta la intención operativa del mismo.

Objetivos Específicos

A. Caracterizar la estructura actual del sector donde se inscribe la prestación del servicio doméstico.

B. Identificar las principales condiciones y características del mercado para la prestación del servicio.

C. Describir los requisitos administrativos que son necesarios para el adecuado desarrollo de la empresa.

D. Valorar el soporte técnico que necesita la empresa.

E. Presentar el plan de financiación para la creación y sostenimiento de la empresa en el tiempo.

F. Formular los procesos económicos a tener en cuenta para el despliegue de los componentes teleológicos.

G. Reconocer los principales riesgos que afectan la creación y desarrollo de la empresa.

Justificación

La finalidad de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Radica en ser la principal y excelente empresa de servicio doméstico en Cartago y Norte del Valle; legalmente constituida y reconocida por la población en general. Las señoras madres cabeza de hogar que durante años prestaron sus servicios de manera informal harán parte de la empresa y aportarán con su experiencia conocimientos y prácticas eficientes en la labor del servicio doméstico, la idea es reclutar bastante personal de estas características y formar un equipo de trabajo diverso, pero con el único fin de satisfacer con plenitud las necesidades del cliente.

La identificación en la demanda para la creación de la empresa de empleadas domésticas para prestar servicios por horas, turnos o días en el municipio de Cartago Valle del Cauca; parte de la idea emprendedora gestada al observar la característica de los servicios que necesitan determinados clientes, como lo son parejas de esposos que por su agitada agenda laboral y falta de tiempo delegan las labores de aseo doméstico de su hogar a terceros, las cuales son: mujeres jóvenes y señoras oferentes del servicio de aseo doméstico, las cuales son contratadas de manera informal exceptuando la afiliación legal correspondiente.

De igual modo hogares de parejas de adultos mayores pensionados que por consecuencias de su edad o problemas de salud o movilidad; solicitan del servicio de empleadas domésticas por jornadas cortas o continuas, (horas, turnos o días); el problema es determinado primero que todo por experiencia personal, laboral y observación, como también investigando e indagando información a través de internet de la existencia de este tipo de Empresas en ciudades como Barranquilla, Bogotá, Cartagena, Cali, Medellín, Pereira, a nivel nacional e internacionalmente en Estados Unidos, España, Francia e Italia; ocasionando que la iniciativa emprendedora se aterricé cada vez más a la realidad.

Las madres cabeza de hogar, provenientes de zonas rurales aledañas, y desplazadas las cuales son una población vulnerable, así como mujeres de estratos uno y dos con necesidades económicas considerables pueden hacer parte de la fuerza comercial y laboral de la organización; por medio de políticas de calidad y servicio orientadas al consumidor potencial, la identidad de las colaboradoras será proyectada con base en la amabilidad, lealtad, honestidad y respeto, va de la mano con altos estándares de calidad en la ejecución y prestación del servicio; La idea es posicionar la empresa en el subconsciente del consumidor.

Pese a las circunstancias, ha aumentado el índice de formalidad laboral, pues de acuerdo con el DANE en el caso de las mujeres en Colombia solo llega al 37% (DANE, Departamento Nacional de Estadística, 2018). Entretanto, de acuerdo con el DANE, el 2% de la población en edad de trabajar se dedicaba a labores domésticas (DANE, Departamento Nacional de Estadística, 2005). Si bien en consonancia con el DANE, para el año 2018, 712.000 personas se dedicaban a realizar labores domésticas, este cálculo es incrementable de manera representativa, si se relacionaran mujeres y hombres no se estimaron matemáticamente por esa institución. Finalmente, en este campo de la economía la negligencia prestacional y laboral se evidencia constantemente, en consecuencia los colaboradores domésticos son sometidos a la vulneración de sus derechos fundamentales, con la afrenta de que la normativa actual disponible limita la contratación legal por parte del empleador.(Vargas, 2019)

Garantizar a los hogares de Cartago Valle del Cauca, los cuales demanden las actividades de La empresa de Servicios Domésticos HS, sus colaboradoras cuentan con cobertura en afiliación a la correspondiente EPS, ARL, Caja de Compensación Familiar, Auxilio de Transporte, Dotación, Prima de Servicios, Vacaciones, Cesantías y Pensión; salvaguardando a los usuarios en caso de algún hecho fortuito o accidente laboral, la empresa se hará responsable de todo el proceso correspondiente ante la entidad adecuada para solucionar la novedad, este valor agregado se transfiere al cliente en tranquilidad, confiabilidad, oportunidad de dejar en las manos de la empresa sus hogares y pertenencias con confianza y seguridad.

Marco Referencial

El presente estudio, que hace referencia a la modalidad creación de empresas se enmarca en la praxeología que se ocupa del estudio de la actividad humana material. Precisamente, la prestación del servicio doméstico en el municipio de Cartago, Valle del Cauca puede entrar en una era de formalidad mediante el posicionamiento de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Esta disciplina, que analiza las acciones de las personas justifica la existencia de la función administrativa; es necesario recalcar que la actividad del investigador se enfoca en analizar la planeación, creación y sostenimiento de la empresa, incluyendo los riesgos que puedan afectar su desarrollo.

En este sentido, acude a la postura pragmática donde realiza una implementación de diferentes métodos y conocimientos prácticos que le permiten definir la viabilidad de la empresa.

El estado actual del arte en la economía del cuidado y servicio doméstico presenta diversos estudios realizados por universidades de prestigio en el territorio nacional; es un insumo invaluable para tener una visión amplia y detallada en el fenómeno de propagación de esta clase de proyectos y empresas, su impacto en las comunidades, la economía nacional, generación de empleo, promoviendo la constitución legal de esta clase de emprendimientos. Consecuentemente aplicando tecnologías de la información y las comunicaciones, por ejemplo: diseño e implementación de APPS, página Web.

Marco de Antecedentes

“Creación de empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté, Córdoba”(Chávez & Espioza, 2020).

Es importante para la investigación documental acceder a información recopilada por distintos actores y sus innumerables perspectivas ante un tema en particular, la diversidad cultural y demográfica hacen que el estudio se enriquezca culturalmente; la metodología implementa para esta clase de estudio por parte de la Universidad Santo Tomas resalte el diseño de un plan de negocio enfocado en primer instancia en el prototipado del consumidor final del servicio; dirigido a estratos tres, cuatro y cinco del municipio de Cerete, la ventaja competitiva adicional es la cercanía de 18 kilómetros a la capital del departamento de Córdoba, Montería; esta empresa será pionera en la prestación de este tipo de servicio, la competencia directa es la informalidad de tiempo completo.

“Estudio de factibilidad para crear una empresa prestadora de servicios de aseo para hogares de los estratos tres al seis Neiva, Huila”(Vargas, 2019).

La investigación de mercado realizada en conjuntos residenciales, propiedad horizontal, urbanizaciones ubicadas en el estrato tres en delante de la ciudad de Neiva determino su viabilidad; FULLHOUSE se proyecta como una empresa rentable y sostenible en el tiempo, su evaluación financiera arrojo la siguiente conclusión: “En cuanto al análisis financiero, se evidencia que de acuerdo a las proyecciones sí es viable la puesta en marcha de la empresa, pues se evidencia una tasa interna de retorno del 31%. Para que haya punto de equilibrio se requiere prestar el servicio al menos a 115 hogares”(Vargas, 2019).

“Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa que Preste Servicios Domésticos Profesionales en Buenaventura”(Hurtado & Murillo, 2017).

La presente Tesis fue desarrollada en la ciudad de Buenaventura, en el departamento del Valle del Cauca, es calificada como el puerto más importante del Pacifico; capto la atención inmediatamente, ya que es un estudio realizado por estudiantes de la Universidad del Valle. Al leer con interés critico el documento se descubre conceptos relevantes de esta investigación, se encontró diversas variables a tener en cuenta; por medio de la normativa vigente referente al servicio doméstico se han cristalizado este tipo de ideas de emprendimiento no solo en nuestro departamento, en todo el territorio nacional germinan organizaciones que incrementan el empleo y mejoran las condiciones de vida de sus colaboradoras y colaboradores.

El futuro de la Empresa SERVIPRO se dirige especialmente a prestar sus servicios en hogares de estrato altos de la ciudad, su segmento de mercado está plenamente definido, conocen el poder adquisitivo de las personas que trabajan en las zonas portuarias y en empresas aledañas al puerto. Asimismo es consciente de su aporte altruista, responsabilidad social empresarial y desarrollo humano de sus colaboradores que lógicamente se identifican con poblaciones vulnerables y de bajos recursos económicos. El estudio ilustra el procedimiento consecuente para estimar su factibilidad:

La finalidad primordial es promover en el emprendedor la importancia de la planeación, programación, la interpretación y seguimiento de las proyecciones establecidas en el estudio de prefactibilidad y cuestionar porqué, donde, para quien, cuanto, como, y cuando comenzaría la ejecución operativa de la organización, y faculta la observación de la viabilidad técnica,

administrativa, legal, social, comercial, económica y financiera, permitiendo la asimilación positiva y realizable. La idea es identificar prospectos o clientes potenciales y sus necesidades de consumo insatisfechas en la economía del cuidado y limpieza, la idoneidad en la contratación de colaboradoras seleccionadas con seguridad y rigurosidad. El portafolio de servicios posee diversas alternativas para ofertar como, planchar, desempolvar, barrer, trapear desinfección de baños, limpiar, aseo en general, preparación de alimentos (Hurtado & Murillo, 2017).

“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa administradora de servicios domésticos en la ciudad de Pereira, Risaralda” (Britto & Garcia, 2016).

El estudio de factibilidad para la creación de la empresa CLEANERS, vislumbra un panorama demasiado amplio en el sector del servicio doméstico, el estudio de tiempos y movimientos, el cálculo de los costos y gastos para ejecutar el servicio con efectividad, se concluyó que la creación de la empresa es viable dentro de las condiciones estipuladas en el análisis técnico; las proyecciones deberán ser favorables para garantizar la sostenibilidad de la empresa en corto, mediano y largo plazo, el valor del servicio es calculado detalladamente para no descartar alguna variable importante que afecte la prestación del servicio a cabalidad con los valores presupuestados.

El desafío, es que HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S., Se involucre directamente con el usuario o cliente, en el caso de hogares relacionarse de forma adecuada con quien se encuentre presente en la vivienda; y en un futuro próximo, se llegara a prestar el servicio en pequeñas y medianas empresas, cooperar y apropiarse de la misión y visión de dichas compañías para que de forma alterna pero continuada se posicione y establezca la prestación de servicio doméstico por horas, turnos o días, ya está definido que el servicio permanente o de tiempo completo no es el servicio a ofrecer directamente.

El enfoque de la anterior tesis de grado ,va mucho más allá de las expectativas del cliente de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. en Cartago Valle, pero no se puede descartar la posibilidad de crear un portafolio de servicios diversificado en el cual se aborden servicios como: niñeras, conductores, jardineros, obra blanca y plomería, enfermeras para cuidado del adulto mayor, mayordomos para fincas o haciendas, reparaciones locativas, remodelaciones, reformas o mantenimiento de bienes inmuebles, especializados en el hogar. Además pago de servicios o diligencias en entidades de recaudo, servicio de realización de mercado, y demás labores propios del hogar.

“Identidad laboral en el empleo doméstico Proyecto de Memoria para optar al Título de Antropóloga Social” (Reyes, 2015).

La Antropología social del servicio doméstico analiza esa evolución que ha tenido esta labor durante la historia, esa relación del empleador con la interna de servicio doméstico o “china” como se le llama en Chile, muchacha del servicio u otros adjetivos que se le imponen en diferentes países de Hispanoamérica, la transformación del empleo doméstico desde que la interna hacía parte de la familia conviviendo permanentemente puertas adentro con los patronos y volviéndose niñera, madre o hasta amante y servidora del patrono, pero acarreaba también tratos inhumanos, humillantes y despectivos por su labor; solo pagándoles con la vivienda y alimentación correspondientes.

“Plan de Negocios para la creación de la empresa de servicio Aseo para Todos S.A.S.”(Soto & Perdomo, 2013).

Las autoras de la tesis de grado establecen otras opciones de crecimiento económico para este tipo de empresas de servicio doméstico, ya que se enfoca en aquellas personas que viven solas en la ciudad de Bogotá; solucionando la compra de víveres por parte del cliente, en el trayecto de la profesional del servicio doméstico hacia la vivienda donde prestara sus labores se abastecerá de los insumos que el usuario previamente ha solicitado por la aplicación que se ha diseñado para este objetivo; la fidelización de los clientes a largo plazo es la tarea principal a realizar ya que genera un mayor flujo de caja, la planificación operativa debe ir concatenada con la mejora en la negociación con los proveedores.

Marco Teórico

El plan de negocio como lo afirman: (Parra et al., 2015), es una hoja de ruta elaborada detalladamente donde el emprendedor, identifica toda clase de variables del entorno en el que se va a desenvolver la empresa, reconociendo la competencia, productos sustitutos, fortalezas y amenazas que acompañan el sector económico donde está inmersa la empresa a crear; el objetivo principal es reducir el riesgo que se corre al iniciar un emprendimiento, implementar estrategias de ventas desde que la empresa se gesta en la mente del empresario. Aplicar técnicas de espionaje y contrainteligencia si es necesario para estar al nivel o un paso por delante de la competencia.

La implementación de las “cinco fuerzas de Porter”(Porter, 2017), con el acompañamiento de la sexta fuerza, “cooperación/competencia”(Espinosa, 2007); desarrollar en la empresa espíritu

competitivo y a su vez el cooperativismo por parte de proveedores, incrementara y potenciara las ventas a largo plazo, ya que por medio de las demás empresas afines se puede dar a conocer, puedo prestarle un servicio extra en un aspecto que ellos tengan falencias, todos los sistemas al interior de la competencia deben ser allanados e interceptados, para preguntarme: ¿Que estrategias aplican en sus metodologías de ventas, y yo no las practico?; ¿El sistema de bonificaciones a sus vendedores es la razón de sus ventas?

Por el contrario, ¿la motivación de sus empleados no está en el dinero?; ¿Pero se identifican plenamente con los valores corporativos, misión y visión de la compañía y la productividad se encuentra ligada simplemente en pertenecer a un grupo?; ¿la ambición puede influir también en la productividad?; ¿La competencia ofrece un valor agregado?; ¿EL precio del producto es la ventaja competitiva?; ¿Los proveedores, clientes, acreedores, accionistas, socios, entorno social, cultural, político, cultural, se encuentra mejor afianzado e interconectado?; ¿Se observa algún tipo de cartel, monopolio, oligopolio, monopsonio, trust contra el cual luchar?

A continuación, se muestra un cuadro con las teorías que se van a utilizar, sus autores y el año en que se originó o surgió dicha teoría; La escuela cuantitativista de la administración engloba múltiples teorías matemáticas y aritméticas aplicables a diversas operaciones de producción, almacenaje y distribución. El desarrollo de la teoría de la Toma de decisiones también trae consigo la importancia de la inteligencia social para complementar y llegar a tomar decisiones más acertadas al interior de las organizaciones.

Tabla 1
Textos y teorías consultadas

Autor	Teoría	Año de Desarrollo
Russell L. Ackoff	Teoría del pensamiento sistémico	1940
Herbert A. Simón	Teoría de la toma de decisiones	1947
Víctor Vroom	Teoría de las expectativas	1960
Rodrigo Varela	Creatividad e Innovación Empresarial	2008
Michael Porter	Ser competitivo	2017
Henry Mitzberg	Safari a la Estrategia	2018
Vladimir Rodríguez Cairo	Formulación y Evaluación de Proyectos	2017
Juan José Miranda	Gestión de Proyectos	2013
Joaquín García Dihigo	Metodología de la investigación para Administradores	2016

Fuente. Elaboración propia

Con la implementación de la escuela holística de la administración en HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Se estará en la obligación y compromiso de direccionar la organización eficientemente, buscando beneficios individuales y grupales; teniendo como referente la satisfacción del cliente, la competitividad, la rentabilidad de la inversión, la aplicación de estrategia diferenciada de la competencia, los principios éticos de administración, las políticas de calidad, el “Desarrollo a Escala Humana”(Max-Neef et al., 1986) del personal, la mejora continua, el aprendizaje y el desarrollo de conocimiento propio, la creación de una identidad única en la prestación del servicio para ser reconocidos en la ciudad por el enfoque actualizado y personalizado de una propuesta de valor original.

En concordancia con el arquetipo matemático o cuantitativista de la administración contempla y estipula que en la realización de las tareas al interior de la organización es factible en primera instancia, si se alcanza a cuantificar, los aspectos numéricos que influyen económicamente en la compañía, y en segundo recurso, si se examinan los conflictos organizacionales al nivel de determinados paradigmas aritméticos involucrados con las disposiciones a ejecutar. Los señalados paradigmas, son practicados en áreas de estudio como: Las Teorías de Decisión: La Investigación de Operaciones, Los métodos Estadísticos y El manejo Electrónico de Información y Datos.

En el estudio de predecibilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos en el municipio de Cartago Valle del Cauca; se abordaron importantes modelos de investigación de operaciones como lo es la programación lineal, diseño de productos y servicios, análisis de tiempos y movimientos, optimización de turnos de trabajo continuos, comparación de costos entre producir y tercerizar, maximizar beneficios y rentabilidades, optimización de puntos de equilibrio, sistemas de distribución de bienes y servicios, recorridos de distribución de redes y servicios, programas de capacitación de empresas de servicios, viabilidad en el proyecto.

El arte de administrar los recursos siempre escasos con una orientación de eficiencia optima, se da través del análisis de indicadores de producción, rentabilidad, reducción de costos y minimizar tiempos de entrega y despachos, la manipulación de programas matemáticos para incrementar las utilidades de la empresa. Los expertos consultados para fortalecer los conocimientos de esta escuela son: Russell L. Ackoff, Herbert Simon y Víctor Vroom.

La aplicación metodológica de la escuela cuantitativista en la administración, emplea instrumentos informáticos para su operación, decidir dónde invertir, identificar un cuello de

botella, donde reducir personal o reemplazar una maquina obsoleta, discernir en la resolución de un conflicto laboral.

Cuadro 1

Marco teórico, aportes a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
Escuela Clásica de la Administración. Administración Científica Frederick Winslow Taylor (1856-1915)	El estudio de tiempos y movimientos en una empresa de servicios ayuda a incrementar la productividad, la programación de actividades actuales y futuras y la optimización de los recursos. Permite la adecuación del colaborador a cada puesto de trabajo. Posibilita la aplicación de los métodos de ingeniería y de experimentación, orientados a la Administración. También permite instaurar reglas, crear leyes y principios bien definidos, para que el trabajador se acoja a una hoja de ruta y genere su máximo potencial de rendimiento; objetivos comunes de la interacción trabajador-empresa; Incentivos y motores, todos, para elevar los estándares, rendimientos y efectividad de la producción del servicio (Chiavenato & Sacristan, 2012).
Escuela del proceso administrativo. Teoría Clásica. Henri Fayol (1841-1925).	De otra parte considerar lo proscrito por las diferentes escuelas del pensamiento administrativo que han existido, permiten la aplicación de conceptos e identificación de las áreas funcionales de la empresa, las cuales deben existir en cualquier organización, como son las áreas financieras, comerciales, técnicas, seguridad, contabilidad y gerencia. Estas áreas deben estar estrictamente relacionadas para lograr un mejor desempeño a nivel general. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar en un proceso productivo que se puede ejecutar en diversos tipos de empresas, especialmente las de producción y generación de servicio; bajo este enfoque HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. será vista como una “maquina” que debe buscar la perfección, simplificar los procesos y procedimientos, eliminar los esfuerzos innecesarios, y hacer más con menos o hacer más con lo mismo, reducir los costos y minimizar los residuos, generar ahorro de tiempo y la organización se percibe de forma racional, buscando siempre incrementar la eficiencia organizacional. Desde esta perspectiva la empresa es vista como un sistema cerrado en el cual al empleado se le deben suministrar todos los parámetros en los cuales se debe desenvolver para lograr la eficiencia requerida, el empleado carece de iniciativa, creatividad e innovación se le debe exigir el cumplimiento de directrices (Chiavenato & Sacristan, 2012).
Escuela de las Relaciones Humanas. George Elton Mayo (1880-1949)	El objetivo fundamental de la administración es generar riqueza, con la optimización de los recursos disponibles, pero a partir de 1920 con los aportes realizados por los estudios de Elton Mayo, inicia esa propuesta de ver al empleado, no solo como un recurso que puede agregar valor económico a los procesos desarrollados al interior de la organización, aparece esa capacidad de percibir al empleado-colaborador, como un ser pensante que siente, tiene emociones, anhelos, se proyecta en el tiempo y que a su vez es creativo, innovador, que además se cuestiona sobre su entorno y reacciona de variadas formas a circunstancias que se presentan cotidianamente en los procesos que se ejecutan en la fabricas y empresas de producción industrial, o de elaboración de productos y servicios. La psicología industrial y el coaching multidimensional son herramientas que se pueden aplicar de manera efectiva para motivar el aprendizaje individual y grupal y a la satisfacción de sus expectativas (Chiavenato & Sacristan, 2012).
	La empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. se caracteriza por su enfoque social y cívico, las organizaciones y la sociedad cambian de múltiples formas, la evolución en la

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
Escuela Estructuralista. Maximilian Karl Emil Weber (1864-1920)	legislación laboral de Colombia hace que las organizaciones que en su inicio se comportaban informalmente accedan a ese proceso tan importante de desarrollo y formalización. El estado del arte indica como si fuese una fotografía, en qué punto se encuentra la organización; el enfoque estructuralista permite reconocer variables sociales de las que la organización puede beneficiarse. Como individuos desde que nacemos pertenecemos a distintos tipos de organizaciones; sean educativas, religiosas, políticas, comunitarias, deportivas, culturales. En el caso de las organizaciones de servicio doméstico han evolucionado para mejorar la condiciones laborales de las personas que ejercen esta labor; la aplicación de las plataformas tecnológicas y redes sociales ha facilitado la integración cliente-proveedor, las comunicaciones al interior de la empresa se han especializado para que los colaboradores tengan siempre a la mano el conocimiento idóneo para realizar sus funciones con eficiencia. La selección de colaboradores debe ir acompañada de unos requisitos previos que garanticen el cumplimiento estricto del manual de funciones de prestación del servicio doméstico (Chiavenato & Sacristan, 2012).
Escuela Holística de la Administración. Eclecticismo Peter Ferdinand Drucker (1910-2005) Gerencia de Empresas 2015	HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. pretende ser una empresa de servicio doméstico adaptada a la administración contemporánea por medio de la implementación de las teorías neoclásicas de la administración, conjugando las teorías científica, clásica, de las relaciones humanas, cuantitativista o matemática, estructuralista, de sistemas y el eclecticismo planteado por Peter Drucker. Aunque es imposible dejar de lado la productividad y la rentabilidad, así como la creación y aprovechamiento de la plusvalía; la gerencia será exigente con el cumplimiento de las políticas de calidad pero a la vez estará dispuesta a la integración y al ofrecimiento de un clima laboral que estimule el desarrollo personal y la realización del ser, promoviendo el bienestar y la búsqueda de la felicidad al interior de la organización como fuera de ella; la administración holística se caracteriza por ser ecléctica (principio o tendencia de combinar diferentes escuelas. En su forma más activa busca concordancia entre escuelas opuestas). Las organizaciones aprenden por medio de la interacción de sus colaboradores entre sí, o sea con cliente interno y con la circulación de la comunicación con la administración, la filosofía, la psicología y la sociología acompañan al administrador diariamente junto con el pensamiento sistémico que es el integrador de las diferentes corrientes y pensamientos administrativos (Drucker, 2015).
Gestión de Proyectos Juan José Miranda Miranda	Para la inversión que se debe consumir en la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Es trascendental la aplicación de la evaluación económica y financiera y localizar las alternativas más viables en infraestructura, ubicación del negocio, medios de financiación, insumos, elaboración de presupuestos, para tal fin es crucial el apoyo de un texto destacado como lo es el libro “Gestión de Proyectos”(Miranda, 2013), afirma que: Por medio de la aplicación de un protocolo ingenioso llamado "identificación, formulación, evaluación y gestión de proyectos", que se acostumbra encuadrar en una idea más profunda: "planeación" se pretende guiar la manipulación idónea de los limitados dineros persiguiendo persistentemente propósitos de progreso económico y social. Consecuentemente, para distribuir con eficiencia el dinero se demanda más insumos de la rentabilidad (financiera, económica y social) de los planes y conjeturar engranajes que aprueben proyectar la inversión en función de dichas rentabilidades. El análisis económico ostenta el ideal de inquirir el proceder de algunas variables socioeconómicas, tales como: el índice de expansión demográfico, los paralelismos de

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
Gestión de Proyectos Juan José Miranda Miranda	los recursos receptados por el pueblo, el monto de los patrimonios rivalizantes y suplementarios, las costas y/o asistencias, las normativas de vigilancias o apertura del mercado externo, la actualidad laboral, las políticas fiscales y tributarias, la repartición de la riqueza. Que en alguna forma están ligadas al proyecto y determinan pronósticos cuantitativos en torno a la situación del mercado; o sea, la relación de la demanda frente a la oferta, teniendo en cuenta, obviamente, los precios y los mecanismos de comercialización. Al descubrir una situación de demanda insatisfecha, la empresa se tendrá que supeditar al estudio de diversas perspectivas que sustenten legalmente esta oportunidad; la investigación precedente del entorno comercial, en innumerables situaciones, formaliza el tema concluyente para estimar la viabilidad del plan de negocio. Los hallazgos detectados en la investigación del entorno comercial faculta la visualización del tamaño del proyecto, de igual manera reconocer las maniobras de mercadotecnia pertinentes para alcanzar al cliente potencial (Miranda, 2013). En consecuencia, el ejercicio de valorar radica en computar de modo impersonal sólidas medidas reflejadas del bosquejo de un plan de negocio y convertirlas en montos financieros con la intención de adquirir indicadores valiosos para calcular su sensibilidad. La valuación reside en designar valor a los bienes y servicios que hacen parte de la empresa en forma de insumo o de resultado. Los montos razonados estriban en alguna manera de la ubicación con que se desea aventajar la referida estimación: se reconocen como "precios de mercado" cuando el objetivo de la apreciación se enfoca en tasar los aspectos positivos y negativos desde la perspectiva de un componente económico independiente (persona natural u organización pública o privada), y se estudiaran los "valores económicos" si la estimación se realiza en los parámetros establecidos por los habitantes de un mismo país (Miranda, 2013) La operación de invertir gravita en destinar dineros para la expansión de la habilidad productiva (producción de bienes o servicios), con la finalidad de que esa reciente habilidad origine remanentes. El suceso de avanzar inversiones implanta de por sí un esfuerzo, en el sentido de que al dirigir medios económicos a hábitos particulares, se omite la atención a limitaciones actuales. Al invertir más en un instante específico, se dispondrá de menos dineros para los gastos diarios. De otra parte, el método del inversor se fundamenta en la meta de conquistar utilidades; esto quiere decir que viviremos preparados para gastar en forma moderada en el presente a medida que los dineros rescatados del gasto se alineen en una operación que satisfaga sus adjudicaciones económicas y, además, crear negocios agregados trascendentes en el horizonte próximo. Además, si los recursos monetarios son exigüos concurrirémos al préstamo bancario, y viviremos prontos a invertir dineros foráneos en la instancia en que la reciente tarea conciba devengos convenientes de tal manera que asientan encubrir los costos, involucrando fehacientemente el servicio de la deuda y, además, genere un remanente que respalde el esfuerzo y el peligro (Miranda, 2013).
	Es de resaltar que la inversión infiere abnegación, es trascendental decretar con la magna transparencia potencial si el proyecto de inversión fabricara o no los dineros competentes que admitan fundamentar la citada usurpación. De ahí la trascendencia de la fase de "formulación" en donde gracias a la investigación de los diversos matices económicos, técnicos, tecnológicos, administrativos, institucionales, políticos y ambientales se prescribe la suma de las inversiones, los costos de operación y, evidentemente, los ingresos deseables, aprobando así destinar juicios adecuados a instaurar la calidad, rendimiento y eventualidad de la empresa a gestar.

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
	Por consiguiente, el método de estimación de la propuesta de emprendimiento reside en fijar hasta qué punto se acredita el esfuerzo de la inversión, en consecuencia los hallazgos que se presumen lograr al cotejar las adjudicaciones con las entradas, esto estipula definitivamente que la evaluación se dispone a suscitar la rentabilidad de la inversión (Miranda, 2013). Con el propósito de asimilar totalmente la idea, efectuemos un rastreo por los diferentes ciclos del procedimiento: en primer lugar los dineros colocados se transforman en activos (se adquieren lotes de tierra, maquinaria, inmuebles, automotores, se pactan investigaciones, se elaboran pronósticos para capital de trabajo); estos activos por medio del procedimiento de fabricación y fusionados debidamente con: (materia prima, know-how, transformaciones de mercaderías, tecnologías, etc.) crean productos o intangibles que al momento de venderse producen utilidades. Si confrontamos las entradas de dinero con la inversión en activos y la adquisición de insumos se puede prescribir la factibilidad del emprendimiento (Miranda, 2013). Justo como asentimos el esfuerzo de invertir tendrá que ser retribuido con los éxitos que se capten al maniobrar la empresa; en el grado en que la fuente de ingresos rebasa a los egresos (calculados en valor presente) se alcanzara una utilidad neta, que simbolizara la rentabilidad del proyecto, que de acuerdo a su valor patentizara o no la inversión. Efectivamente, la exploración de la rentabilidad se canaliza a ilustrar de manera sistémica los datos aglomerados en torno a costos y egresos, con la meta de fijar los atributos positivos y negativos del proyecto, y contrastarlas con otras disyuntivas de inversión (Miranda, 2013).
Innovación Empresarial. Arte y Ciencia de la Creación de Empresas Rodrigo Varela Varela	El libro “Creatividad e Innovación empresarial” del profesor Rodrigo Varela; es un apoyo teórico muy importante para identificar los rasgos personales del emprendedor; igualmente el compromiso que se tiene con la ciudad, el departamento y el país en generar empleo y riqueza para la comunidad, en especial para poblaciones vulnerables, el empresario cívico y social debe tener la capacidad de ver oportunidades donde hay crisis; el fin es optimar el contexto del individuo de vida y reducir la pobreza con proyectos inclusivos dirigidos a la diversidad en la población, el espíritu empresarial debe ir acompañado de iniciativa, perseverancia, la facultad de ver lo que otros no alcanzan a dimensionar, el hombre es creador de oportunidades y por ende de su destino, se puede anticipar a las tendencias que se avecinan. Como afirma: (Varela, 2008), Las organizaciones tienen dos necesidades que, por lo general, están en conflicto: gerentes para sustentar el equilibrio de las maniobras, y líderes (empresarios) para imaginar, innovar en todos los campos y plantear modernas zonas para actuar. Gerentes y empresarios poseen, en lo imprescindible, temperamentos distintos; y los aspectos que posibilitan la evolución de uno, estropean la evolución del otro. Sus cualidades para conseguir objetivos, relaciones interpersonales y entre sí, son opuestas. Las compañías han instaurado una actual deontología de gobierno que beneficia la actividad pluralista sobre la singularidad, la idolatría a trabajar en equipo y reducir el individualismo. La gerencia que garantiza competitividad, vigilancia, y equilibrios de gobernanza entre los equipos con poderío de discrepancia, por desgracia, no ofrecen innovación, imaginación, disrupción, creatividad o conducta moral al dirigir el destino de su compañía. (Varela, 2008) señala: El liderazgo obliga a emplear la autoridad para crear las ideologías y maniobras de otros individuos. Esta actividad puede acarrear peligros, por

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
Innovación Empresarial. Arte y Ciencia de la Creación de Empresas Rodrigo Varela Varela	lo cual deriva en un comportamiento cauteloso por parte del gerente, que pretende prescindir de esa clase de manipulaciones del líder. Por tal motivo, germina el gerente que emprende una sapiencia burocratizada y origina que gran número de ellos operen con base en su dinámica, pues le tienen temor a comenzar cambios. El gerente es un remediador de conflictos, con falencias en prever objetivos y finalidades, y en agregar valía a los procesos y procedimientos. La escasez de facultades para imaginar y de destrezas para interrelacionarse ocasiona que determinados los problemas se eternicen en vez de transmutarse en pretensiones y objetivos más profundos. Los gerentes son proclives a asumir posturas ambiguas, pero no estáticas frente a los objetivos. Éstas emergen de insuficiencias más que de anhelos y, por esa razón, están introducidas en lo más insondable de la memoria y conocimiento de la empresa. Los líderes corporativos son proactivos y solventan sus ideales en lugar de oponerse ante estos. Practican un carácter original y enérgico frente a los propósitos. Tergiversan las disposiciones e instauran modernos intereses y metas, delimitando de esta forma el rumbo que una corporación debe seguir. La consecuencia exacta de esta preponderancia es una evolución en la manera de planear referente a lo que es apetecible, viable e indefectible. Los gerentes procuran percibir el quehacer diario como un procedimiento que implica individuos y conceptos para prescribir tácticas y solucionar problemas. Apoyan la operación con una amalgama de destrezas, incluyendo la estimación de dividendos en contra, el instante de germinación de cuestiones polémicas y la minimización de incertidumbres. Son adaptables en el manejo de sus estrategias: por una parte logran acuerdos y toleran; por otra parte, utilizan incentivos y sanciones. Nicolás Maquiavelo dedico sus obras a los gerentes. Con el propósito de que las personas asimile el pacto para la terminación de un conflicto, los gerentes deben regularizar y equilibrar de forma permanente; para ello ubican los controles de gobernanza hacia medidas admisibles como acuerdo entre virtudes en crisis.” El líder empresario, a cambio de condicionar las alternativas, crea puntos de vista modernos a problemáticas del pasado e inicia proyectos de debate para que manen posibilidades innovadoras. El líder empresarial imagina sus objetivos en ilustraciones que emocionan a sus seguidores, en ese momento, evoluciona y clasifica los instrumentos que doten de espíritu a sus ilustraciones. Los líderes originan estímulos para la realización de las tareas y piensan que, excepto si las perspectivas y deseos se excitan y son activadas, las probabilidades de fracaso inmanentes frenaran la obtención de paradigmas innovadores y posibilidades alternas. Los líderes son audaces y entre sus planes no solo proyectan subsistir; buscan la mejora continua, y la prosperidad, por eso, reiteradamente los abruman las tareas rutinarias. Los gerentes solicitan gente colaborativa, pero sostienen un umbral de mínima vinculación sentimental las relaciones laborales. No son empáticos; o sea, no poseen de intuición para discernir las abstracciones y emociones de otros. Se involucran con las personas en consonancia con las funciones que ejecutan en un proceso, o en el procedimiento decisivo, o con el rango. Les inquieta más cómo se efectúan los procesos, que el sentido que para la gente tienen los sucesos y las sentencias. Se dan a entender por medio de signos que se deben descifrar y pretenden que con el transcurrir de los acontecimientos germine una conciliación adecuada al conflicto. Las empresas se

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
Innovación Empresarial. Arte y Ciencia de la Creación de Empresas Rodrigo Varela Varela	burocratizan y obedecen a complots políticos, en detrimento de interacciones humanas más abiertas y placenteras. Los líderes conquistan emociones vibrantes de compatibilidad y oposición, o de adhesión y aversión. Las interacciones entre las personas se tornan belicosas, vehementes y en ocasiones caóticas. Reina la empatía y los dictámenes se establecen con prontitud. La divulgación de directrices se realiza por medio de recomendaciones diáfanas; Se manifiesta afectuosamente hacia la gente y los comprende. La burocracia no prospera y los complots terminan. El talante es natural y de frente a la situación. Los gerentes son cautelosos y moderadores de un mandato real, con el que se reconocen y absorben gratificaciones. El conmemorar y vigorizar esas organizaciones auténticas ampara su percepción de valor, por tanto conjeturan que al efectuar su rol están practicando su compromiso profesional. En contraste los líderes anhelan transformar el entorno, buscan innovar, rompen moldes y son disruptivos. Trabajan en diversas empresas, pero no se identifican con ninguna de ellas. El emprendedor, al inaugurar su proyecto de negocio, está comprometido a perfilar una maniobra para concertar esos polos opuestos señalados por Zaleznik, de modo que asegurando la innovación, creatividad y el liderazgo que le son propios, comprenda el rol y la conducta inherentes a la gerencia. Infinidad de emprendedores les es imposible adaptarse a esta temática. En tales circunstancias, se ven obligados a asesorarse o contratar gerentes o administradores que efectúen las aplicaciones operativas del transcurrir diario de la organización y se encarga propiamente de las acciones de innovación y de direccionamiento global, por tanto este es el sector en el que se desenvuelven eficientemente, donde cosechan sobresalientes éxitos y donde son irremplazables. Esta adaptación del hombre de negocios a las insuficiencias puntuales de la entidad es compleja, pues en diversas circunstancias contempla la ausencia de mando o es inseguro e incompetente en conferir funciones misiones correspondientes a la administración. Asimismo, demuestra por qué sinnúmero de emprendedores, cuando la compañía se encuentra en la cúspide, la permutan y comienzan la batalla para la fundación de una empresa naciente, por tanto se desmotivan por el automatismo de las maniobras. Al mismo tiempo, perjudicando la misión ejecutiva de la organización. Allí difieren de manera trascendental el emprendedor que nace y muere con la misma empresa y el emprendedor en serie. (Naisbitt & Aburdene, 1982) acerca de “liderazgo empresarial”, ofrece un cumulo de perspectivas diferentes que es fundamental tener en cuenta: La doctrina que prevalece en la empresa se ha modificado de la dirección para coordinar, a la motivación para sustraer las cualidades positivas del personal y a adaptarse con velocidad a la renovación. Se presentan considerables discrepancias entre gerenciar y liderar, tanto en alineación como en la consecución de los objetivos misionales, postulados, clima laboral y alcances. Liderazgo es el procedimiento de motivar al personal sin emplear tácticas de represión. El líder planea el horizonte con amplitud, abstrae las conexiones sociales de la situación de la situación, maquina sus pensamientos herramientas de trasformación, posee destrezas diplomáticas, origina innovaciones, crea nuevos valores, es integrador. Admite por una parte que el dinero y los avances tecnológicos son insumos considerables, son los colaboradores los que procrean u ocasionan la insolvencia

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
Innovación Empresarial. Arte y Ciencia de la Creación de Empresas Rodrigo Varela Varela	económica de la empresa. Para emanar sus estrategias de gobierno, el líder infunde sentido de pertenencia y empodera la población de la organización, delega funciones de dirección y reacciona a las equivocaciones perpetradas por sus subalternos con plasticidad. Estas maniobras administrativas le facilitan captar, gratificar e incentivar a personas sobresalientes a laborar en su compañía. El liderazgo eficaz adquiere el compromiso de custodiar el entorno, apegarse a las ideologías, detectar las oportunidades de inversión, oferta y demanda, amoldarse a las innovaciones informáticas, ofimáticas y las estaciones de los outputs. El liderazgo organizacional significa conquistar la probidad, acatar las responsabilidades y hacerse prestigioso. Las personas que son complejas de vigilar, que salen y entran de la empresa, que son autónomas, que debaten las doctrinas, es el principal antecedente de exploración e investigación y la alternativa de aprehender objetivos empresariales.” Esta técnica no es de imputación obligatoria, obedece a un liderazgo democrático, a estímulos económicos y a una empresa que asimile que las personas hacen parte de otras corporaciones y, muy especialmente, a su hogar.” Esta modernizada capacidad laboral apoyara a su empresa a conseguir las metas, si ostenta alcanzar los adecuados objetivos en la concertación.” El verdadero liderazgo eficaz procrea unas expectativas a largo plazo, orienta al personal, suministra las herramientas e insumos pertinentes y diseña las estrategias para apoderarse del objetivo propuesto. Esta postura es el aliciente que dinamiza los movimientos operacionales de la empresa. Por otra parte el líder autentico, dama o caballero, conquistara la lealtad de sus subalternos al instaurar prototipos de grandeza, practicando acciones éticas, liberales, motivando y empoderando. Se es líder personificando el modelo de persona a seguir, no por medio de dirección. Se presentan diversas alteraciones en el campo directivo. Se plantea una transición del jefe que imparte mandatos, al líder que se comporta como guía, como simplificador, como instructor o coach. Este orientador abstrae los argumentos de los colaboradores que verdaderamente los poseen: la gente que ejecuta la tarea. Este maestro plantea cuestionamientos, capitanea el equipo hacia la aquiescencia, maneja formulas y datos para exponer la importancia estos en la operatividad. Tiene en cuenta la sensatez y prevalece el éxito de una empresa sobre el propio. La concepción primordial para este coach es consagrar caudales de impulsos, millonadas de retroinformación, con la certeza de que el personal completar la tarea satisfactoriamente. El desafío fundamental de los líderes es apasionar al colaborador más culto para que sea más empresarial, sea autónomo y se encamine hacia una existencia prolongada en búsqueda del conocimiento. El propósito es que conozca el conocimiento. La tarea del coach es procurar que la persona se sienta compensada, satisfecha e integra con su ocupación (Varela, 2008).
Teoría de Robert Ronstadt Perspectiva Empresarial	En lo referente al planteamiento del plan carrera del emprendedor, las empresas que se sostienen en el tiempo deben manejar un reglamento interno de trabajo ético; sumado al estudio y constitución de las perspectivas del emprendedor. Este modelo de emprendimiento resalta el crecimiento incremental de las utilidades de la empresa, el compromiso, dedicación y perseverancia además de los principios morales y éticos que debe practicar el emprendedor. El rol del empresario es un proceso que se encuentra sujeto a cambios permanentes; El proyecto de negocio es analizado cualitativa y

Escuela/Pensamiento	Aporte a HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.
	cuantitativamente, así como el pertinente estudio del entorno y el desenmarañamiento de todos sus factores (Varela, 2008). La actualización constante de saberes y conocimientos ocasiona la previsión de alternativas positivas a futuro; reconocer las consecuencias a largo plazo de las actividades desarrolladas en el presente, la identificación de la competencia y la anticipación a sus acciones, lo que se puede denominar la exploración de la carrera empresarial, dicha exploración es de carácter transversal y posee diversas bifurcaciones en la conducta del emprendedor el cual posee destrezas para estimar económica y financieramente cada proyecto, identificar oportunidades de ventas, de expansión de la empresa creando nuevas sucursales, identificación y uso de normativas que beneficien económica y socialmente la organización (Varela, 2008).

Fuente. Elaboración propia

Marco conceptual

El empleado de servicio doméstico, es aquella persona natural que presta sus servicios por una correspondiente remuneración económica en su totalidad, o puede ser en especies hasta un 30% y un 70% en efectivo, en diversos casos los contratos laborales con los empleados de servicio doméstico se pactan de forma verbal, que a su vez adquieren carácter de contrato a término indefinido (Chica, 2009); dentro de los servicios que ofrece la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Cabe destacar que los colaboradores no desarrollaran servicios permanentes en el interior de los hogares: quiere decir: no van a pernoctar en las viviendas de los clientes, la programación del servicio por hora, turnos o días completos se asignara a la correspondiente colaboradora, quien cumplirá estrictamente con su labor.

HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Se aventura a proporcionar, confianza, lealtad y seguridad con las pertenencias de sus correspondientes usuarios, maneja una póliza de seguro, con el propósito de salvaguardar la empresa, si se presenta un hecho fortuito el cual pueda ocasionar algún tipo de incidente o accidente, que involucre al profesional de servicio doméstico en el proceder de sus operaciones diarias. El mencionado seguro se pactará con la compañía aseguradora SURA con un modelo de cobertura de responsabilidad civil extracontractual especializada, que escuda a la organización de los requerimientos por estropicios causados a clientes en la cual suponga alguna responsabilidad civil.

Esta garantía pretende ampliar la cobertura en respaldo a los procedimientos y de esta manera suministrar a los usuarios el soporte para incentivarlos a adquirir el portafolio de servicios ofertados por la organización, haciendo énfasis en que se efectuaran dentro de sus lugares de residencia. La mencionada aseguradora expide pólizas rigurosamente elaboradas para pymes,

ajustadas a las exigencias de la organización; por tal motivo HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. decidió pactar esta garantía, ya que el valor favorece al presupuesto disponible. Los cuales son factibles para el sector del servicio doméstico.

Un servicio se caracteriza por ser inmaterial e intangible, es un grupo de funciones planificadas y diseñadas con el objetivo de solucionar problemáticas y satisfacer necesidades que se han detectado en el entorno y que los clientes han manifestado. La limpieza está estrechamente relacionada con la higiene, pueden derivar igualmente en búsqueda de la perfección y la consecución de una meta que se desea alcanzar con la ejecución del servicio doméstico; eliminación de suciedad, polvo, asperezas, reorganizar utensilios y muebles para establecer una armonía y buscar el equilibrio en los espacios del hogar. La estética se integra positivamente a la labor del servicio doméstico para hacer énfasis en lo bello y pulcro, en lo llamativo, en la sensibilidad que se despierta en la apreciación del arte y la naturaleza.

Como se puede evidenciar un servicio no necesita almacenarse, y no es indispensable abastecerse de inventarios robustos de materias primas, lo cual reduce costos de bodegaje en los espacios de las instalaciones; aquellas personas que poseen experiencia en labores de servicio doméstico desarrollan un alto nivel de habilidad, ingenio, practicidad, destrezas y métodos para realizar sus funciones con eficacia. De otra parte, la inversión en mercadotecnia hace que la empresa opte por ser líder en el arte de la creación y desarrollo de un servicio único, excelente, enfocado en el cliente y con la capacidad de personalizar los procesos a la medida de las necesidades del usuario. Como pilar básico las colaboradoras serán capacitadas en técnicas básicas para aplicar la técnica milenaria filosófica de origen chino utilizada para armonizar las energías en el hogar: feng shui.

La organización contara con integrantes experimentados, previamente capacitados y preparados para desempeñar con altura y suficiencia su labor programada. El servicio se prestará al interior de la vivienda del usuario designado, poniendo en práctica el manual de funciones pertinente al cargo. La competencia promueve la mejora continua, el diseño de nuevos productos, procesos y técnicas de limpieza e higiene, al igual que la innovación procuran la anticipación en la prestación de un servicio con altos estándares de calidad. El método de servucción se constituye de tres componentes elementales para desarrollar una circunspecta implementación, en adelante se separan los pertinentes factores y se notan con un breve arquetipo de un establecimiento que ofrece café en numerosas facetas: El principal instrumento del proceso de servucción es escudriñar en las

particularidades que verdaderamente deleitan al consumidor final. Asimismo ha de imperar una carencia que incite al cliente a satisfacerla con un servicio conforme (Eiglier & Langeard, 1989).

Se anhela un espacio en el que se pueda disfrutar de un café y platicar. El segundo instrumento que a continuación se resalta, es la infraestructura física de las instalaciones. Conviene que este en armonía con la excelencia pronosticada del servicio que se va a ofertar. EL cliente potencial puede dejarse llevar por la apariencia del establecimiento y si es de su agrado posiblemente ingresara al lugar. En tercera instancia y más relevante aun, son las colaboradoras de la organización el contacto directo con el cliente o frontline. De su urbanidad, preparación, presentación personal, amabilidad, pro actividad y talento estriba la eficacia del procedimiento (Eiglier & Langeard, 1989).

El plan de negocio es un documento esencial para la ejecución del negocio; la descripción minuciosa y detallada de la empresa que deseo constituir hace parte de la aplicación de un análisis profundo del mercado, elaborar estrategia de ventas, pero investigando técnicas y prácticas que utilizan la competencia, confeccionar proyecciones de ventas realizables, evaluación económica y financiera antes durante y después de la ejecución del proyecto; es importante tener en cuenta el flujo de caja y sus beneficios.

Se debe consultar el plan de negocio cuando la empresa se ha creado, ya que este sirve de hoja de ruta, tener presente el punto de equilibrio para centrar la cantidad de unidades vendidas en un periodo de tiempo determinado, corroborar las proyecciones financieras y contrastar los resultados reales con los datos planificados anteriormente en el proyecto.

En lo concerniente al modelo de negocio. El significado de negocio ha evolucionado en los últimos años, está enfocado en trascender mucho más allá de las expectativas de los clientes, se incorpora esencialmente en las necesidades puras de los usuarios y clientes; Un ejemplo son las empresas de tercerización que se puede encontrar en la actualidad: ¿Cómo entender que la empresa más grande de transporte particular no es dueña de un solo vehículo? ¿Cómo entender que la empresa más grande de alojamientos del mundo no es dueña de ningún hotel? Ejemplos representativos de Apps.

Un modelo de negocio es la manera en que una empresa o persona crea, entrega y captura valor para el cliente procurando que la propuesta sea disruptiva, innovadora y su implementación se enmarque dentro de la normatividad legal vigente.

Rentabilidad: El principal objetivo al gestar un emprendimiento, es la optimización de los escasos recursos y la multiplicación de las utilidades.

Escalabilidad; La persistencia hace parte de la iniciativa de emprender un negocio, al iniciar con el primer negocio, se busca empalmar con otra sede o sucursal alternativamente hasta concretar un plan de negocio que aprehenda el cliente potencial.

Repetibilidad: Es importante normalizar el proceso para que se vuelva multiplicable en diferentes regiones o territorios donde se desee incursionar con la idea de negocio, como lo demuestran las franquicias.

El termino Viabilidad, etimológicamente hablando procede del lenguaje francés viable, que a su vez se compone de dos palabras latinas: vita, que se puede traducir como 'vida', y el sufijo-bilis, que equivale a 'posibilidad' (*Portal Educativo Argentino*, s. f.). Es fundamental conocer de dónde viene esta palabra para analizar el concepto de forma adecuada y auscultar el significado y propósito central de la idea de viabilidad.

Viabilidad es la condición viable, que es factible que se realice o cristalice debido a los aspectos favorables y positivos del entorno. También se puede definir el estadio en que se encuentre la autopista por la cual se quiere hacer un trayecto (Sapag et al., 2014).

El ejercicio que ambiciona pronosticar la circunstancial fortuna o descalabro de una idea de negocio se denomina como análisis de viabilidad. El objetivo es extraer el segmento de los apuntes experimentales, que permitan cotejarse y aproximarse a estos por medio de disimiles prototipos de búsqueda de información como los son: encuestas, estadísticas, entrevistas entre otras.

Cuando se pretende originar un emprendimiento o negocio que se desee materializar, conviene poseer como artilugio primordial, un esquema de viabilidad, el cual precise las alternativas de triunfo que las citadas ideas estimen en el futuro, en este suceso es imprescindible que en este protocolo se tenga presente las subsecuentes etapas o módulos: Especificar detalladamente la empresa que se procura consumir, analizar meticulosamente el mercado objetivo, segmento de población al cual se anhela incursionar. Esto quiere decir: estudiar no solo las tendencias y costumbres de los prospectos, igualmente las diversas organizaciones que se trasmutaran en antagonistas (Velasquez et al., 2018).

Un programa ejecutivo vinculado tanto a los insumos técnicos como a los humanos que sean inexcusables y adquiridos. Investigación económica y financiera. El correspondiente plan de

marketing. La normativa comercial a desarrollar tiene que estar abiertamente instaurada, por lo que es indispensable centrarse en ejes como precio, promoción, producto o servicio, y mercantilización de estos, un estudio de la rentabilidad de la idea emprendedora, tanto económica como financieramente. Es elemental que en referido programa de viabilidad se presenten los aspectos legales que se deben recordar y desempeñar (Sapag et al., 2014).

Los estudios de viabilidad se efectúan en el campo estatal o corporativamente. Es un medio pertinente previo al comienzo de una empresa o la emisión de un producto novedoso. De esta manera, se disminuye la probabilidad de fallar ya que se exploran todas las alternativas conexas con las propuestas de inversión.

Viabilidad Técnica

En cuanto a viabilidad técnica se puede hacer énfasis a los instrumentos que se deben recopilar y poseen las particularidades en infraestructura, físicas y tecnológicas que comprende un plan de negocio. La investigación de viabilidad técnica acostumbra estar asociado a la supervisión, vigilancia y a la inspección, como lo demuestra la siguiente ilustración: si el objetivo es edificar un puente, la viabilidad técnica se va a ocupar de los respectivos análisis de la superficie de tierra y las características del medio ambiente para minimizar las posibilidades de desplome (Sapag et al., 2014).

Analizar la viabilidad técnica es de extrema trascendencia, se establece la tecnología dura: maquinas, dispositivos, componentes y todo aquello que es tangible; y la tecnología blanda: se refiere a procesos, procedimientos, protocolos, estrategias, se puede hacer una analogía con el software de una computadora. Se tienen en cuenta los insumos necesarios que facultan la materialización de la empresa e igualmente si es oportuno realizarlo. La investigación acerca de la viabilidad técnica suministra los datos sobre los numerosos métodos para cristalizar la empresa o los disimiles procedimientos aprovechables para originar un resultado tangible o intangible. La exploración demostrara una valoración de las exigencias de capital, materia prima, mano de obra e insumos conformes, para el inicio y estadio de ejecución del plan de negocio.

Como lo demuestra (Velasquez et al., 2018): La recopilación de los datos técnicos extraídos se alinea para comprobar cuál es la manera más certera de cristalizar una empresa. El decreto de eficiencia se hace orientándose en juicios técnicos y económicos, Suele ser así, porque en ocasiones acontece que un resultado óptimo desde la perspectiva técnica, no lo sea desde un

enfoque económico, por lo general este suceso se presenta en proyectos muy ambiciosos y de demasiada envergadura.

Viabilidad Financiera

El análisis de la viabilidad financiera no es otra cuestión que ver si hay solvencia monetaria para costear los gastos e inversiones que conlleva la iniciación y ejecución de la empresa. Habitualmente, se comenta que los proyectos viables, por ende, en los que se manifiesta una superior rentabilidad, con una probabilidad baja en riesgo que sea razonable y perfectamente estimado, acceden a crédito financiero con evidente simplicidad. Asimismo se testifica que los planes de negocio se valoran con imparcialidad de las entidades crediticias. Lo que se evidencia realmente, es lo complicado de adquirir productos crediticios si no se posee un respaldo con propiedades o vehículos, hipotecas sobre terrenos o edificaciones entre otros, y el acceso a créditos para los microempresarios es complejo (Sapag et al., 2014).

El análisis de viabilidad financiera demuestra que con las diversas alternativas de financiación a las que es posible que se adhiera la empresa, es factible financiar todas las fases del proyecto. Estos recursos en algunos casos puede ser capital propio de los socios y/o instituciones de microcrédito, bancos, cooperativas de ahorro y crédito, fuentes externas entre otros.

Viabilidad Comercial

Para conocer el nivel de viabilidad comercial, es elemental asimilar el significado de mercado, es un área que conecta en funciones contradictorias a vendedores comerciales y clientes de un estipulado producto tangible o intangible, en un territorio puntualizando precios y cantidades comerciadas por una temporada.

Entendiendo la idea, se pretende examinar e investigar las particularidades de los distintos mercados, en lo concerniente a la conducta de los protagonistas como son vendedores y compradores.

En lo que se refiere a la demanda, deben de apropiarse de cada una de los términos concluyentes, que influyen la conducta como: El monto, preferencias, montos de productos antagonistas, montos de productos suplementarios, captación de dinero y en conclusión la cantidad de compradores. Otro aspecto inherente es igualmente descubrir las interrelaciones prácticas entre estas variables, si son vínculos concretos o indirectos y hallar el resultado transaccional (Anderson et al., 1998).

Los vínculos prácticos concretos del comprador con las variables como: preferencias, valor, productos reemplazantes, captación de dinero y con la cantidad de compradores. Los vínculos prácticos indirectos de los compradores con las variables de, valor, productos o servicios suplementarios y captación de dinero.

Respecto a la oferta, conviene conocer cada una de las determinantes que influyen en su comportamiento como: El valor de los productos o servicios, costo de producción, productos reemplazantes y suplementarios y el número de oferentes. Paralelo a ello es importante estar al tanto de las analogías prácticas con particularidad sus consecuencias en mercadeo. Las analogías practicas funcionales naturales de la oferta son con las categorías de: valor del producto o servicio y cantidad de vendedores o distribuidores mayoristas y minorista de oferentes; La analogía practica funcional colateral es con el concluyente costo de producción (Anderson et al., 1998).

Obedeciendo al bien tangible o intangible a evaluar en la propuesta de asignación de recursos, con una estudio extenso y detallado de la información adecuada con anticipación se observará el estado actual del sector de producción o servicios al que se anhela incursionar y si es provechoso o infructuoso.

Empero, la investigación de mercado es más bondadosa, conviene apropiarse de conceptos fundamentales inherentes a las clases de mercado o si de pronto vamos a estar inmersos en alguna de estas modalidades como lo son: Monopsonio, oligopolio, monopolio, cartel o thrust; igualmente los ciclos económicos. Referente a estos temas se estima la cantidad de vendedores, la clase de bien o servicio, las disposiciones de captación de recursos y sustancialmente el proceder de las utilidades en el momento y a futuro. Efectuando un análisis minucioso de las cifras anteriormente citadas el inversor o padrino del plan de negocio decidirá objetivamente si el proyecto es probable o por el contrario irrealizable.

Marco Legal

La Empresa se creará como una S. A. S. Adscrita al régimen común: según la Revista dinero 2018 el medio de creación de empresa más utilizado en Colombia. Las Sociedades por Acciones Simplificadas, por medio de la reducción de costos, no se necesita de revisor fiscal y es evidente la disminución de trámites. Esto facilita la creación de empresas, de cara a cumplir la demanda internacional con seguridad se abrirá para los países y servicios de colombianos, gracias a la negociación de tratados de libre comercio. Las S.A.S. Son un vehículo jurídico para la realización

de cualquier actividad empresarial que puede ser utilizada por las micro, pequeñas y medianas empresas, así como por las grandes.

Esta iniciativa legal, que es respaldada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, brinda a los empresarios las ventajas de las sociedades anónimas y en algunos aspectos las mejora. Uno de los aspectos que más llama la atención del referido tipo societario es que se limita la responsabilidad de los empresarios. Por ejemplo, si a una empresa que se ha constituido bajo este marco legal le va mal, los acreedores no pueden afectar el patrimonio personal y familiar de la persona que ha conformado ese esquema societario. Los empresarios pueden beneficiarse de la limitación de la responsabilidad sin tener que acudir a la estructura de la sociedad anónima.

Las S.A.S. no obliga al empresario a crear instancias como la junta directiva, o cumplir con ciertos requisitos, como la pluralidad de socios. Con este esquema la limitación o responsabilidad es muy importante porque se reducen los riesgos al empresario para avanzar hacia el desarrollo del emprendimiento. Se trata de un tipo de sociedad flexible y menos costosa para facilitar la realización de negocios y también para garantizar el crecimiento, toda vez que hace más fácil el camino para recibir el apoyo de fondos de capital de riesgo y capital semilla, tan importantes en la fase de emprendimiento.

Cuadro2

Marco Legal. Normativa

LEY/NORMA	APLICABILIDAD
Decreto 824 de 1988.	Desde 1988 es reglamentada la labor del Servicio Doméstico, gracias a este decreto es formalizada esta actividad. El objetivo es eliminar la informalidad. La dignidad de las y los trabajadores de servicio doméstico se ve protegida y respaldada, se estipula también la protección a aquellos empleados que ofrecen sus servicios por horas. Es responsabilidad del empleador crear condiciones de trabajo éticas para las y los trabajadores de servicio doméstico, la jornada laboral no debe exceder de ocho horas diarias, de igual manera el pago correspondiente de aporte a pensión es fundamental para el posterior retiro y dignidad de las y los trabajadores de servicio doméstico. De lo contrario, si el empleador omite el respectivo aporte, debe pagar al empleado la respectiva `pensión sanción` mensualmente.

Ley 1014 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento.	Es un factor altamente positivo para creación de nuevos empleos, e incentivar la creatividad e imaginación de futuros emprendedores desde temprana edad, con el fomento y practica del empresarismo desde la infancia, adolescencia y lógicamente desde la educación básica primaria y secundaria. Las fuentes de acompañamiento y financiación se encuentran disponibles en entidades gubernamentales como Valle INN y Fondo emprender.
Ley 1413 de 2010 Economía del Cuidado. Noviembre 11 de 2010.	Doctrina que establece la estimación en nuestro país de calcular el tiempo que las trabajadoras de servicio doméstico emplean en prácticas de cuidado asalariado y no asalariado, es uno de los fundamentos que dio origen a que la corte suprema considere a la vivienda como un módulo de economía y producción. Por este motivo, se normaliza la agregación de la economía del cuidado en el programa de cuentas nacionales con la finalidad de arquear los aportes de la mujer al progreso económico y social de Colombia y como instrumento básico para el significado y diseño de normativas para el público en general
Ley 1429 de 2010. Empresarismo y Empleo Juvenil.	Se plantea primordialmente el fomento a la creación de empresa por parte de jóvenes menores de 28 años, pero es un incentivo igualmente sobresaliente para aquellos emprendedores de cualquier edad que pretenden emplear poblaciones vulnerables en su fuerza laboral; asimismo incentiva el empleo juvenil, la contratación de personas en condición de desplazamiento, en situación de discapacidad, o de reinserción o reintegración social. Promueve la formalización de empresas la integración de población con bajos ingresos que al ser contratadas no perderán beneficios, proyectos sociales adscritos al SISBEN. Se simplifican diversos trámites para la correspondiente legalización de la empresa. Descuento en impuestos sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales de los trabajadores con bajos ingresos. Una ventaja a nivel económico y financiero establece: las pymes nuevas serán favorecidas los dos primeros años a partir de su constitución con 0% del pago de sus obligaciones tributarias, el tercer año cancela el 25%, el cuarto año cancela el 50% de los impuestos, el quinto año se paga el 75% y para culminar el 100% de las obligaciones tributarias se cancela en el sexto periodo.
Ley 1595 del 21 de diciembre de 2012. Trabajo decente.	Esta ley se encuentra avalada por la Organización Internacional del Trabajo. Dentro de sus doctrinas establece la consecución de una sociedad equitativa y justa. Se adopta el trabajo decente, es firmado en Ginebra, Suiza el 16 de junio de 2011. Destacando el aporte demostrativo de las y los trabajadores domésticos a la economía mundial y una contribución trascendental a las transferencias de ingresos entra naciones y en Colombia. El contrato verbal por parte del empleador es un instrumento de impunidad, lo pertinente debe ser la firma de un contrato escrito donde se informe de forma simplificada al trabajador de servicio doméstico de todos los beneficios a que tiene derecho. Garantiza la contratación formal por parte de nuestros clientes.

Decreto 721 de 2013. Caja de Compensación Familiar.	Se obliga a los empleadores a afiliar a los empleados del servicio doméstico a las cajas de compensación familiar: facilitando posibilidades de capacitación, desarrollo humano para los empleados y sus familias, subsidio al desempleo, acceso al subsidio de vivienda. La corte constitucional reconoce a la vivienda como unidad económica productiva, La recreación, capacitación, cultura, idiomas, tecnología, la culminación de estudios aplazados; todos estos aspectos anteriormente mencionados se ofrecen en las cajas de compensación familiar; es una ventaja para el desarrollo humano y el progreso de la empleada de servicio doméstico y los integrantes de su familia, se proyectan mejores condiciones de vida para los integrantes de una organización enmarcada en la legalidad e institucionalidad para con sus colaboradores.
Ley 1788 de 2016. Ley de Prima.	Se garantiza el acceso a condiciones de universalidad al derecho prestacional. La prima de servicios es un instrumento de motivación para el empleado doméstico, puede ser invertida en el pago correspondiente de una obligación educativa propia o de uno de los hijos de la colaboradora de servicio doméstico. Algún utensilio para el hogar que haga falta o la cancelación de algún tipo de microcrédito o para recreación, es conveniente para el bienestar de la colaboradora y su familia, ya que se establece el pago de la prima de servicios en el sector del servicio doméstico al igual que los demás trabajadores, La cual corresponde al pago de un salario mínimo legal mensual vigente anual, el empleador tiene la obligación de cancelar este monto de la siguiente forma: 15 días de salario antes del 30 de Junio y 15 días de salario antes del 20 de Diciembre.
Decreto 2616 del 20 de Noviembre de 2013. Prestaciones por Periodos	Para la Creación y viabilidad de HOMECLEAN SERVICIOS SAS. El presente decreto es el alma de este tipo de empresas ya que por su diseño, flexibilidad y características es factible incursionar en esta modalidad de servicio, el cual trata de sintéticamente al usuario que demande una higiene de su hogar por horas, turnos o días. Es una ventaja significativa en la contratación de personal para el servicio doméstico ya que permite efectuar pagos parciales por periodos inferiores a un mes en lo respectivo a la cotización en seguridad social (Pensión, riesgos laborales, cajas de compensación familiar. Es una ventaja para el trabajador de servicio doméstico, en este sistema se puede aumentar sus semanas de cotización a pensión ya que el programa pensional tomara como una semana completa si el trabajador laboro un solo día en la semana. En la ejecución de labores se puede presentar al principio que una colaboradora del servicio doméstico no se programe su jornada laboral por tiempo completo, por ende se utilizara un contrato por tiempo parcial inferior a un mes pero el objetivo es manejar un cronograma de servicios en el cual todas las colaboradoras suplan su programación de 192 horas mensuales con los respectivos clientes a satisfacer.

Código Sustantivo del Trabajo.	El empleado de servicio doméstico inmerso en la economía del cuidado en la actualidad es tratado con equidad, igualdad, justicia, amparado por el derecho laboral y legislación laboral. Por tal motivo se ha gestado la proliferación a nivel mundial y nacional de empresas de servicio doméstico orientadas al cuidado de personas y ejecución de tareas propias del hogar con proyección al servicio de pymes (pequeñas y medianas empresas). No se puede descartar que entre los objetivos misionales de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. expanda el portafolio de servicio al suministro de colaboradores como: jardineros, choferes o conductores, electricistas, plomeros, mantenimiento y pintura de hogares, niñeras, cuidado del adulto mayor, compra de abarrotes y preparación de alimentos, cuidado de mascotas entre otras.
Ministerio de protección Social. Cartilla del servicio Domestico	EL proceso de contratación es avalado y promovido por el Ministerio de la Protección Social, sus funcionarios se dieron a la tarea de diseñar y estructurar la `Cartilla del Servicio Doméstico` en la cual se estipulan las condiciones del contrato de trabajo, jornada laboral, salario, auxilio de transporte, dotaciones, aportes parafiscales, Así mismo los deberes y responsabilidades de las colaboradoras de servicio doméstico, es utilizado por asociaciones de empleados para su ilustración y fortalecimiento de conocimientos con respecto a su oficio; este instrumento ha permitido la reducción de la informalidad y empodera la creación de una empresa de servicio doméstico por horas, turno o días.

Fuente. Elaboración propia

Marco Contextual

Ilustración 1

Limites geográfico Cartago Valle del Cauca

COORDENADA	MUNICIPIO
Norte	Municipio de Pereira (Risaralda)
Sur	Municipio de Obando (Valle)
Oriente	Municipios de Ulloa y Alcalá (Valle), y Quimbaya (Quindío)
Occidente	Municipios de Ansermanuevo y Toro (Valle)



Fuente. Plan de Desarrollo Todos por Cartago 2016-2019

El presente estudio se va a realizar en Cartago, municipio colombiano ubicado al norte del departamento del Valle del Cauca. La ciudad es conocida como —La Villa de Robledo y considerada la ciudad del "Sol más alegre de Colombia". Fue fundada en 1540 por pequeños asentamientos españoles impulsados por Jorge Robledo y es la segunda ciudad más antigua del Eje Cafetero, después de Ibagué. La ciudad cuenta con una población total promedio de 134.972 habitantes, según el censo DANE del 2018.

Se destacan como referentes arquitectónicos y turísticos la casa del virrey, el conservatorio Pedro Morales Pino, algunos templos religiosos como la iglesia de Guadalupe, el parque La Isleta y el Aeropuerto de Santa Ana.

Las actividades económicas de Cartago son principalmente la agricultura, la ganadería, el comercio y la pequeña industria. El turismo es aprovechado gracias a tres rutas turísticas ofrecidas a sus visitantes: histórica, del bordado y religiosa.

Cartago, es el quinto municipio en importancia del departamento del Valle del Cauca, se encuentra localizado en el nororiente de este departamento y sus límites geográficos son los siguientes: Cartago se encuentra ubicada en el Departamento del Valle del Cauca, concretamente

en la región conocida con el nombre del Norte del Valle. Siendo la puerta de entrada a este. Se encuentra en la región andina de Colombia, en una planicie con una altitud de 917 metros sobre el nivel del mar. Se encuentra ubicada en la latitud 4°44' N y longitud 74°54'O. Limita al norte con el Departamento de Risaralda, al oriente con los municipios de Ulloa, Alcalá y el Departamento del Quindío, al sur con Obando y al occidente con los municipios de Toro y Ansermanuevo. La ciudad posee un clima cálido con una temperatura promedio de 26° C. Hacen parte del municipio los corregimientos de Cauca, Coloradas, La Grecia, Modín, Piedra de Moler, San Jerónimo, Santa Ana y Zaragoza. Tiene una extensión aproximada de 279 Km² y se encuentra a 186.8 Km de la ciudad de Santiago de Cali, capital del Dpto. El territorio es plano y ligeramente ondulado; lo atraviesan los ríos La Vieja y Cauca.

Diseño Metodológico

Las investigaciones cuantitativas enfocadas en los fenómenos sociales se inspiran en el positivismo, en la observación directa, el análisis y su función es hallar leyes generales que expliquen comportamientos sociales; la observación y la identificación de sucesos medibles; es el traslado de los métodos utilizados en la ciencias naturales o exactas a las ciencias sociales, la búsqueda de la objetividad, la utilización de una metodología única y operan esencialmente con cantidades, estudios estadísticos, medidas y cuantificación de los datos que sean posible definirlos y saber dónde comienza la problemática y donde termina; su propósito es establecer semejanzas y diferencias en términos de proporciones y poseen una base conceptual cercano a las matemáticas y las estadísticas.

Hipótesis

Hipótesis: “La viabilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos en el municipio de Cartago Valle del Cauca; es positiva y está directamente relacionada con la informalidad con que se contrata esta labor”.

Hipótesis Nula: “La viabilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos en el municipio de Cartago Valle del Cauca; es negativa y no está directamente relacionada con la informalidad con que se contrata esta labor”.

Aspectos Metodológicos

Para llevar a cabo el trabajo se utilizó un diseño de investigación transeccional prospectivo, como lo manifiesta (Hernandez, 2017): “los diseños de investigación transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables”, a su vez el mismo autor define que uno de los tipos de este diseño transeccional o transversal es el descriptivo, el cual, tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores que se manifiestan en una o más variables.

Igualmente, es Prospectivo, ya que el proyecto empresarial está planificado y proyectado para acercarse a cubrir necesidades futuras; detectadas en la actualidad y además existen empresas con una amplia trayectoria nacional e internacional que a su vez detectaron el problema planteado desde mucho tiempo atrás.

Tipo de Investigación

Tipo de estudio, de acuerdo con la naturaleza de los datos fue cuantitativo ya que se aplicaron herramientas estadísticas probabilísticas y no probabilísticas.

Alcance, el estudio es descriptivo: se recopiló una información minuciosamente detallada con respecto a la problemática para describir sus dimensiones, las cuales están inmersas en las variables registradas en las hipótesis previamente diseñadas. Por tal motivo, se plantearon las correspondientes hipótesis las cuales se verificaron.

Además, el enfoque metodológico que se utilizó para desarrollar la investigación fue cuantitativo. Porque se procura determinar la veracidad de las hipótesis planteadas, por ende se utilizaron herramientas de análisis matemáticos y estadísticas para describir acontecimientos probabilísticos.

Métodos de Investigación

El método de investigación que se implementó en el estudio fue el deductivo y analítico; ya que se pretendió descomponer el problema y dividirlo en sus partes para contextualizar la situación y comprender la problemática que se abordó. Identificando prospectos de clientes, intensidad horaria de la solicitud de los servicios domésticos en los estratos cuatro, cinco y seis. Así como el perfil de los clientes y los colaboradores de la organización. Para entender la dinámica de la demanda del mercado como un todo y configurar un servicio adaptado al medio ambiente externo de la empresa de empleadas domésticas en el municipio de Cartago Valle del Cauca.

Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación que se utilizaron al llevar a cabo el trabajo de campo fueron la aplicación de una encuesta estructurada; dirigida al consumidor potencial para recolectar datos que se acerquen a la realidad y establecer un diagnóstico de la situación actual de la problemática.

Las fuentes de información que se aplicaron, fueron: directas o primarias, e indirectas o secundarias.

Fuentes directas o primarias

Hace referencia a los datos captados directamente por el investigador, en la encuesta aplicada al segmento de población en la correspondiente investigación de mercado.

Fuentes indirectas o secundarias

Cuando los datos ya han sido recolectados y procesados por otro investigador o fuente primaria, como lo fueron los que se consultaron en los distintos textos y páginas citados en la bibliografía.

Muestreo

Se aplicó una investigación de mercado, usando la encuesta, para conocer la respuesta del consumidor potencial, para lo cual se procedió a calcular una muestra representativa de la población.

Cuadro 3

Población de Cartago discriminada por género

POBLACION DE CARTAGO					
Año	Hombres	Mujeres	Total	Diferencia año anterior	% año anterior
2.009	61.268	66.488	127.756	810	0.63%
2.010	61.684	66.882	128.566		

Fuente. Departamento Nacional de Estadística. DANE

Cuadro 3

Población aproximada de Cartago por comunas

Población Aproximada de Cartago por Comunas					
Comuna	Nro. de Predios	Nro. Promedio de hogares por vivienda*	Nro. Promedio de hogares por comuna	Nro. promedio de personas por hogar y comuna*	Nro. aproximado de personas por comuna
1	4867	1,16	5646	3,5	19760
2	3447	1,12	3861	3,5	13512
3	3750	1,09	4088	3,59	14674
4	5958	1,09	6494	3,41	22145
5	3154	1,06	3343	3,35	11200
6	7282	1,07	7792	3,19	24856
7	5681	1,05	5965	3,6	21474
8 (Zaragoza)	1118	1,04	1163	3,48	4046
Rural	66	1,04	69	3,48	239
Total	35323	1,04	38421	3,48	131906

Fuente. Secretaría de Planeación Municipal. Estratificación. * Censo Educativo de Cartago 2010.

Desarrollo y Resultados

Objetivo A. Caracterizar la Estructura Actual del Sector donde se Inscribe la Prestación del Servicio Doméstico.

Análisis del sector

Para realizar un análisis dentro del sector que se desarrollara la empresa de servicios domésticos, se incursiono en el sector terciario de la economía el cual es el sector de los servicios, por consiguiente la empresa tendrá una constitución de carácter privado. Dentro de este ámbito enfatizo en aspectos relevantes como lo son: el estado del arte actual a nivel mundial, nacional, regional y local; por medio de una Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos). Matriz EFE (Evaluación de Factores Externos) y de esta forma tener una aproximación certera al ambiente en el que se desenvolverá la empresa, para establecer oportunidades y amenazas del macro y microentorno en el que se va a desarrollar la empresa.

El sector terciario de la economía agrupa todas aquellas actividades relacionadas con la prestación de servicios; Sección T.

La finalidad es constituir la compañía como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S); la cual establece la posibilidad de tener actividades comerciales múltiples o indeterminadas, la empresa se constituirá usando dos códigos para su clasificación por actividad económica, sin que esto limite otras actividades no inscritas en este documento.

Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades de la economía (CIIU); se consultó y se extrajeron los siguientes códigos inherentes a la razón social de la empresa.

7492: Obtención y suministro de personal.

9700: Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores;

Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio.

En la ciudad de Cartago actualmente no existen empresas legalmente constituidas, similares prestadoras de servicio de empleadas domésticas, este tipo de servicio es ofrecido en ciudades aledañas como Pereira, Armenia y Manizales, en las cuales la cantidad de predios en estrato alto son más numerosos, aun así se encuentra posible efectuar y ejecutar esta empresa, ya que aunque existen estratos menores, también se cuentan con algunos predios ubicados en estratos altos, ya

que la propuesta va dirigida esencialmente a conjuntos residenciales, campestres, edificios de apartamentos; además el sector del servicio de empleadas domésticas legalmente constituido no ha sido explotado en la ciudad, lo cual puede ser beneficioso para disminuir la informalidad y satisfacer este tipo de necesidad.

A Nivel Mundial. Valoraciones a nivel mundial soportadas en estadísticas representativas de 117 estados y regiones, este reporte exterioriza una nueva medición de la cantidad de trabajadores domésticos en el planeta Tierra de 52,6 millones en 2010. Como escalafón evidenciado en el trabajo doméstico se posee una fuerza laboral tan voluminosa en países como México, Nigeria o Vietnam. Adicionalmente, conforme la información que suministran las valoraciones, hace referencia a una capacidad laboral que se ha incrementado en más de 19 millones de trabajadores a partir de 1995, en el momento que los empleados de servicios de mantenimiento, cuidado y limpieza a nivel mundial sumaban 33,2 millones. Los dos datos son apreciaciones moderadas que quizá desestimen su legítima finalidad, en resumen las encuestas que buscan identificar la cantidad de trabajadores de servicio doméstico por lo regular son inconclusas. De igual manera no se tienen en cuenta niñas y niños menores de 15 años, las cuales totalizan 7,4 millones (OIT, 2019).

En efecto la cantidad de hombres que se desempeña en el área de los servicios domésticos es importante en funciones como: conductores, jardineros, mayordomos, se puede enfatizar que en este campo prevalecen las mujeres, que ponderan más del 80% en el ámbito mundial, el servicio doméstico simboliza el 3,5% del trabajo del sexo femenino, y en determinados territorios dos de cada diez trabajadoras como en Medio Oriente, o a una de cada seis en América Latina y el Caribe mujeres inmersas en la vida laboral son trabajadoras de servicio domésticas. El mejoramiento en los ambientes laborales en este campo de acción tiene bifurcaciones más extensas que alcanzan la igualdad, equidad entre el sexo masculino y femenino en el ámbito social. En nuestro tiempo los trabajadores de servicio doméstico aún son mal remunerados, jornadas de trabajo abusivas, solo se les permite el día de descanso semanal dos o tres veces en el mes, son sometidos a maltratos físicos, psicológicos y sexuales o restricciones en su movilidad.

Las arbitrariedades aplicadas a los trabajadores del servicio doméstico se puede explicar en gran medida a vacíos normativos en la legislación laboral de algunos estados, pero en ocasiones es la consecuencia de segregación por objeto de sexo, raza o casta como es el caso de India. En el caso de Protección jurídica para los trabajadores domésticos el estudio realizado revela que sólo

el 10% de los trabajadores de servicio doméstico, 5,3 millones tiene cobertura por la legislación laboral general en la misma medida que el resto de trabajadores. A diferencia más de un tercio de la población en análisis 29,9%, unos 15,7 millones de trabajadores domésticos están suprimidos totalmente de ser cobijados por la legislación laboral de las naciones. Al interior de estos límites, se evidencian escenarios entre actos. Las supresiones y la protección fragmentaria derivan en la omisión de los derechos de los empleados de servicio doméstico en una amplia cantidad de factores. El reporte se enfoca en tres aspectos: normalizar la jornada laboral; nivelación del salario mínimo legal y remuneración en especie, y licencias para proteger a la trabajadora en gestación. Orientándose en la información estadística inherente a la totalidad de empleados de servicio doméstico y en la normativa sobre las jurisprudencias de la legislación del país correspondiente, la publicación ofrece cifras actualizadas a nivel global y territorial para cada tema en particular (Barrera, 2017).

A Nivel Nacional. La sección de servicios, es de considerable propagación en la presente década en nuestro país. Para el 2018 fue del 3,4%, el incremento se da, en gran medida a los beneficios financieros ofrecidos en la actualidad, a continuación la sección de servicios sociales con un aporte de 16% en el PIB. (ANIF, 2018). Por otro lado, el subsector de servicios a hogares y servicio doméstico evidencio un incremento de 3,1% anual en 2017, decreciendo sutilmente a diferencia del reporte registrado en 2016 (4%) y en concordancia con el déficit de rendimiento del recaudo en este campo. Perjudicando puntualmente el empleo, investigación privada, seguridad y servicios a edificaciones, los cuales sus ingresos operacionales presentaron un incremento al año de solo 1,5% real en el trimestre final de 2018 vs. 3,5% en similar trimestre en el año 2016 (ANIF, 2018).

EL cuidado que se dedica a los hogares de Colombia como a niñas y niños, personas en situación de discapacidad y, personas de la tercera edad, entre otros está estimada en 185,7 billones de pesos, se identifica que esta labor no se reconoce económicamente. Esta suma especulada en la cuenta satélite de economía del cuidado, del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, simboliza aproximadamente el 20% del producto interno bruto (PIB), demostrando superioridad sobre trabajos inmersos en el comercio al por mayor y al por menor 162,5 billones de pesos; las industrias manufactureras y las operaciones inmobiliarias 110,4 billones y la administración pública, defensa, educación y salud 135,4 billones.

En la economía del cuidado la mujer es el principal actor, debido a de los 36'508.827 horas al año que demanda esa tarea, el género femenino registra el 78,4%, por otro lado el género masculino representa solo el 21,6%. Hay que tener en cuenta lo que se está incluyendo en la economía del cuidado, pues de acuerdo con las explicaciones de Cecilia López, directora del Centro de Investigación Social y Económica (CISOE, 2019), en esta entran: “aquellos beneficios que reciben diariamente los seres humanos, sin los cuales no podrían enfrentar lo que supone vivir, alimentarse, tener un hogar adecuado, disponer de aquello que como persona requiere para realizar sus actividades, en especial su trabajo”

De las cifras del DANE se establece que es en las cabeceras urbanas donde hay más demanda de horas para el cuidado de personas: 27'648.516, frente a 8'860.311 en los centros poblados y rural disperso.

En el estudio, que se dio a conocer recientemente, el DANE desagrega el trabajo no remunerado en suministro de alimentos, el cual, en las cabeceras, se lleva la mayor parte del tiempo que destinan los cuidadores 34,6%.

Seguidamente aparece la tarea de limpieza y mantenimiento del hogar 25,1%, mientras que el cuidado y apoyo de personas tiene el 17,5%; compras y administración del hogar, 10,9%; mantenimiento del vestuario, 10,1%, y voluntariado, 2%. En la zona rural, el orden de prioridades de los oficios se mantiene, pero con porcentajes distintos.

Ilustración 2

Economía del cuidado

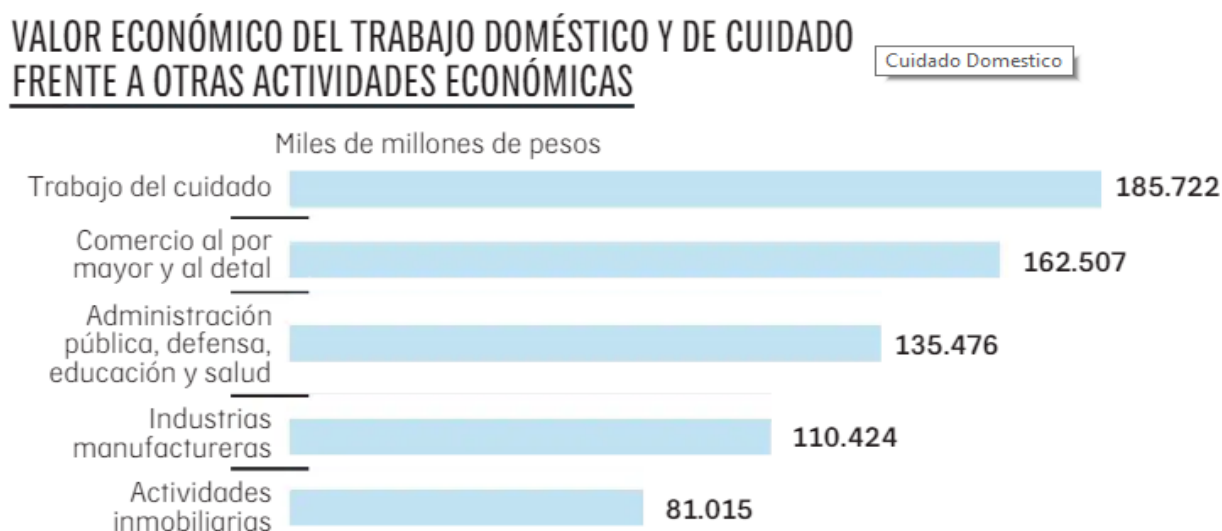
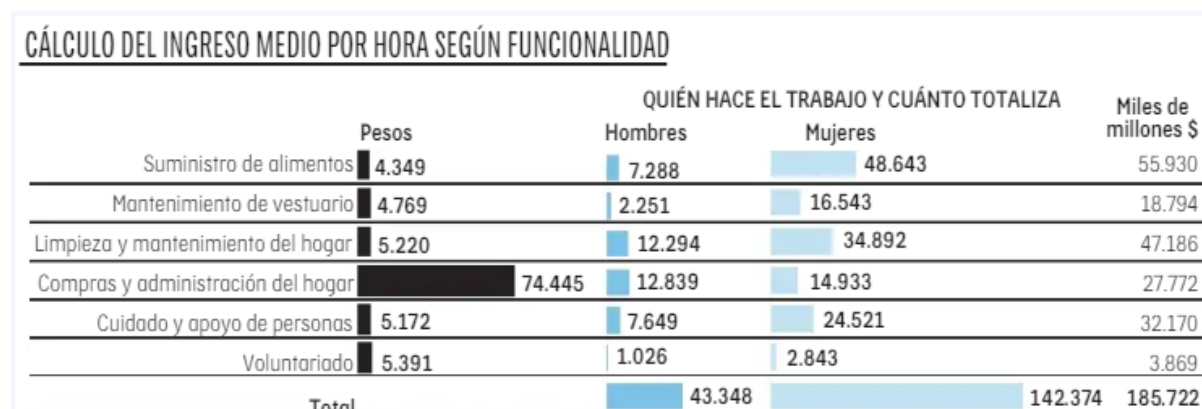


Ilustración 3*Ingreso medio por hora**Fuente. DANE*

A Nivel Regional. Este fenómeno no es ajeno para el Valle del Cauca. En Cali más del 80% de las empleadas de servicio doméstico trabajan en la informalidad. Muchas de ellas son madres cabeza de familia, de origen afrodescendiente y con bajos niveles de educación. Estas mujeres en estado de vulnerabilidad suelen ser las principales víctimas de violencia y explotación laboral.

Pero es importante tener en cuenta que la informalidad no solo afecta a las trabajadoras domésticas. Con los recientes cambios en la legislación, ha habido un incremento de las demandas por parte de las empleadas domésticas a sus empleadores. Millonarias multas e indemnizaciones han tenido que pagar los empleadores por no contratarlas formalmente y por no pagarles todas las prestaciones de ley.

Matriz DOFA

Con el análisis de la matriz DOFA se puede llegar a conclusiones muy importantes para entender el entorno en el que se devolverá HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Igualmente se estudia más a fondo el medio ambiente interno de la empresa; se puede diagnosticar y autoevaluar factores positivos para incrementar la competitividad y desventajas que se tiene ante la competencia directa. De esta forma se puede realizar una reestructuración en la estrategia y generar nuevas ideas para mejorar el proceso de ejecución del servicio; adaptar el negocio exclusivamente al segmento que se caracterizó y a las necesidades y preferencias del cliente. Se puede razonar y orientar más acertadamente la propuesta de valor, el portafolio de servicios, el factor diferenciador que se debe enfocar en los requerimientos del cliente.

Tabla 2*Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas*

Debilidades		Fortalezas	
1.	Es una empresa nueva en la ciudad.	1.	El precio del servicio es asequible para los clientes de estratos cuatro, cinco y seis.
2.	Falta de reconocimiento por parte del cliente.	2.	La empresa cuenta con personal capacitado.
3.	Falta de trayectoria.	3.	El servicio que se ofrece es de calidad.
4.	Se pueden perder los proveedores por negociación directa con el cliente.	4.	El modelo de negocio es innovador en Cartago.
5.	El musculo financiero es débil.	5.	Garantías de confianza y seguridad para los clientes.
6.	La cultura de pago y de contratación legal por parte de los clientes.	6.	La infraestructura para el funcionamiento no debe ser muy especializada.
		7.	Los proveedores son aliados estratégicos.
Oportunidades		Amenazas	
1.	Apoyo de las entidades que promueven la creación de nuevas empresas en la región.	1.	Mercado informal. Contratación de empleadas de servicio doméstico por recomendación de un vecino.
2.	El segmento de mercado se encuentra con falta de cobertura.	2.	Limitación financiera porque no se cuenta con experiencia crediticia.
3.	El servicio se ajustará a las necesidades de cada cliente.	3.	Desconfianza del cliente debido al poco tiempo de la empresa en el mercado.
4.	Baja competencia directa en el mercado.	4.	Presencia de competidores sustitutos del servicio.
5.	La empresa se constituirá legalmente para entrar en operación.	5.	Falta de sensibilización en precios del servicio.
6.	Demanda del servicio constante.	6.	Resistencia al cambio en la mente del cliente potencial.
7.	Ventajas tributarias en el pago de prestaciones sociales por días.		
8.	La población a la que se dirige el servicio está en constante crecimiento.		

Fuente. Elaboración propia**Matriz de Evaluación de Factores Externos****Cuadro 4***Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)*

Factores externos clave	Ponderación	Calificación	Puntuaciones
Oportunidades			
Apoyo de las entidades que promueven la creación de nuevas empresas en la región.	0.1	2	0.2
El segmento de mercado se encuentra con falta de cobertura.	0.2	4	0.8
El servicio se ajustará a las necesidades de cada cliente.	0.05	4	0.2

Baja competencia directa en el mercado.	0.04	3	0.12
La empresa se constituirá legamente para entrar en operación.	0.1	4	0.4
Demanda del servicio constante	0.05	1	0.05
Ventajas tributarias en el pago de prestaciones sociales 0.03	0.03	4	0.12
La población a la que se dirige el servicio está en constante crecimiento.	0.1	2	0.2
Amenazas			
Contratación de empleadas de servicio doméstico por recomendación de un vecino.	0.1	4	0.4
La tradición en cuanto a la prestación del servicio en ciudades pequeñas.	0.03	3	0.09
Limitación financiera porque no se cuenta con experiencia crediticia.	0.05	1	0.05
Desconfianza del cliente debido al poco tiempo de la empresa en el mercado.	0.02	2	0.04
La falta de cultura empresarial dificulta la demanda del servicio.	0.03	2	0.06
Presencia de competidores sustitutos del servicio.	0.05	2	0.1
Falta de sensibilización en precios del servicio	0.03	2	0.06
Resistencia al cambio en la mente del cliente potencial.	0.02	1	0.02
Total	1		2.91

Fuente. Elaboración propia

Ponderación:

0= No importante.

1= Muy importante.

Clasificación:

4= Superior.

3= Mayor al promedio.

2= El promedio

1= Deficiente.

Resultados:

4= Indica que una organización responde de manera extraordinaria a las oportunidades y Amenazas existentes en su industria.

2,5= Puntuación ponderada promedio.

1= La más baja.

La matriz EFE indica la respuesta de la empresa frente a los factores externos, el resultado indica que HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. tiene una respuesta ligeramente superior al promedio, lo que

indica que las amenazas del entorno pueden ser compensadas y las oportunidades presentes revelan que la empresa puede suplir necesidades insatisfechas en el mercado.

Matriz de Evaluación de Factores Internos

Cuadro 5

Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Factores Internos Clave	Ponderación	Calificación	Puntuaciones Ponderadas
Fortalezas			
El precio del servicio es asequible para los clientes estratos 4 al 6.	0.3	4	1.2
La empresa cuenta con personal capacitado.	0.02	4	0.08
El servicio que se ofrece es de calidad.	0.03	4	0.12
El modelo de negocio es innovador en Cartago.	0.1	3	0.3
Garantías de confianza y seguridad para los clientes.	0.05	4	0.2
La infraestructura para el funcionamiento no debe ser muy especializada.	0.01	3	0.03
Los proveedores son aliados estratégicos.	0.02	3	0.06
Debilidades			
Es una empresa nueva en la ciudad.	0.4	1	0.4
Falta de reconocimiento por parte del cliente.	0.03	2	0.06
Falta de trayectoria.	0.03	1	0.03
Se pueden perder los proveedores por negociación directa con el cliente.	0.02	1	0.02
El musculo financiero es débil.	0.01	2	0.02
La cultura de pago y de contratación legal por parte de los clientes.	0.02	1	0.02
TOTAL			2.54

Fuente. Elaboración propia

Ponderación (se basa en la industria)

0 = no importante

1 = Muy importante

Clasificación Respuestas de las estrategias actuales a ese factor (se basa en la empresa) La respuesta es:

4 = Fortaleza importante

3 = Fortaleza menor

2 = una debilidad menor

1 = debilidad importante

< 2,5 = organizaciones débiles internamente

> 2,5 = posición interna fuerte

1 = la más baja

La Matriz EFI indica la posición de la empresa frente a los factores internos este resultado indica que HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. puede tener una posición interna fuerte, con lo que puede hacer frente a las amenazas del entorno y atender las oportunidades de este. Se tiene la posibilidad de posicionamiento en el mercado y el crecimiento, consolidación como empresa innovadora de la ciudad.

Dimensiones del Sector

Cuadro 6

Dimensión Económica. Producto Interno Bruto

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación Tendencia	Relación con el Sector	Impacto sobre la Empresa
Producto Interno Bruto (PIB).	Oportunidad	Las cifras del DANE presentan un valor interesante de 27`648.516 en cuanto a la demanda de horas para el cuidado de personas frente a 8`860.311 en los centros poblados y rural disperso. El sector de servicios tiene una mayor expansión, en el año 2018 fue de 3.4%, su participación en el PIB es del 16%.	La mujer es la gran protagonista en cuanto a economía del cuidado, de los 36`508.827 horas al año, ella aporta 74.8% caso contrario ocurre con los hombres que ocupan el 21.6%	La economía del cuidado corresponde a la atención hacia los menores de edad, también a los discapacitados y en todos los integrantes de la familia que requieren algún tipo de acompañamiento. De acuerdo con el DANE este renglón tiene una proyección del 20% del PIB.	Para HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. El PIB genera una clara oportunidad ya que si la economía del país aumenta esto genera crecimiento en la renta de los ciudadanos ocasionando la posibilidad de pagar este tipo de servicio

Fuente. Elaboración Propia

Cuadro 7*Dimensión Política. Legislación laboral*

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación Tendencia	Relación con el Sector	Impacto sobre la Empresa
Legislación Laboral	Oportunidad	El gobierno nacional después de ser aceptado en la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico). Se preocupa por mejorar los indicadores sobre la formalidad laboral.	Las reformas a la legislación laboral tienen el propósito de estimular la creación del empleo. Igualmente, mayor cobertura y calidad del mismo. Se podría inferir que aun los salarios crecen de manera lenta lo que puede aumentar la brecha entre ricos y pobres	En el sector de los bienes y servicios a este nivel del servicio doméstico un elevado número de personas no están afiliados por lo que la empresa en creación se asume como un paso positivo hacia este desafío.	La normatividad vigente en material en materia laboral resulta ser un factor clave para su creación a través a través de ella se espera disminuir la informalidad.

Fuente. Elaboración Propia

Cuadro 8*Dimensión Tecnológica. Nivel de desarrollo tecnológico*

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación Tendencia	Relación con el Sector	Impacto sobre la Empresa
		Existe una correlación positiva entre el crecimiento de un país y su nivel de desarrollo tecnológico. A pesar del desvío de dineros destinados al	De acuerdo con los informes del Foro Económico Mundial, el cual mide el desarrollo tecnológico de los países, Colombia ha escalado posiciones	Al tener mayor conexión, las familias del país aumentan la posibilidad de buscar el servicio doméstico. De	El impacto hacia la empresa es positivo puesto que existiría mayor posibilidad de crecimiento.

Nivel de Desarrollo	Oportunidad	fortalecimiento de la conectividad se percibe u cierto nivel de progreso de esta variable.	en este ranking del puesto 73 pasa al 66. (The Global Information Technology Report 2013). Igualmente, Colombia aumentara 10 puntos porcentuales en sus conexiones.	ello se puede deducir que el desarrollo tecnológico se encuentra relacionado de manera directa. Con este renglón de la economía.	El propietario podría potenciar el área de mercado usando la tecnología.
---------------------	-------------	--	--	--	--

Fuente. Elaboración Propia

Cuadro 9*Dimensión social. Tasa de Desempleo*

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación Tendencia	Relación con el Sector	Impacto sobre la Empresa
Tasa de Desempleo	Oportunidad	Para el mes de Agosto de 2022, la tasa de desempleo del total nacional fue del 10.6% lo que presento una reducción de 2.2 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2021 que fue de 12.9%. La tasa de ocupación fue de 56.7% lo que represento un aumento 3.3 puntos porcentuales.	La estadística DANE plante que las personas que trabajan por cuenta propia lo hacen de la siguiente manera: Transporte 63.2% Agricultura 51.0% Actividades profesionales 50% Comercio 48.4% Actividades Artísticas 46.8% Construcción 39% Comida 36.3%.	El aumento del empleo va de la mano con el crecimiento del sector de servicio. La actual ministra del trabajo pretende formalizar el trabajo para que las personas tengan garantías laborales.	El impacto sobre la empresa sería positivo ya que a mayor número de personas con empleo formalizado es más alta la posibilidad de contar con clientes con poder adquisitivo para contratar una colaboradora.

Fuente. Elaboración Propia

Objetivo B: Identificar las Principales Condiciones y Características del Mercado para la Prestación del Servicio.

Estudio de Mercado

El instrumento primordial para el desarrollo de la investigación de mercado y la segmentación del universo de población a estudiar, engloba la exploración e identificación de la cantidad de compradores que se quiere abastecer o sea la demanda potencial. En el análisis de la competencia establecer rivalidad directa e indirecta. HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S., se constituirá como una empresa de carácter particular, el propósito es suministrar un servicio en el cual la idea es calcular la suma de servicios y el importe de horas a monetizar y los niveles de consumo de futuros usuarios, estimar el precio por servicio, preferencias y tiempos de utilización del portafolio de servicios.(Fischer & Espejo, 2017).

Para llevar a cabo el proceso de análisis del estudio de mercado, se realizó una encuesta que se compone de nueve preguntas, aplicadas a 73 personas residentes en el municipio de Cartago Valle del Cauca (Número que arroja la fórmula estadística tamaño de la muestra).

De acuerdo con la tabulación de las 73 encuestas, 23 se realizaron en el estrato 3, 25 se efectuaron en estrato cuatro y 25 en el estrato cinco. En centros comerciales, conjuntos residenciales, condominios y viviendas, con el objetivo de identificar los gustos y preferencias del consumidor potencial y de este modo conocer y penetrar en el sector de tal manera que se impacte desde el principio y se minimicen los riesgos de abordar un terreno que tal vez ya fue explorado y tener la certeza de explorar clientes nuevos.

A continuación, se presenta el cálculo de la muestra, utilizando para esto la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q$$

Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra necesaria para que sea representativa de la población total.

En donde:

Z = Valor que toma el área bajo la curva en una distribución estadística normal y que corresponde al nivel de confianza que para este caso se definió del 95%.

En una distribución normal este nivel de confianza se debe dividir entre dos para hallar el área bajo la curva, luego: $0,95/2=0,4750$

Una vez ubicado el número 0,4750 en la tabla de distribución normal, se confirma que esta corresponde a un $Z = 1,96$.

p = Probabilidad a favor de que ocurra un evento, que se tomará de 0,5 para que tenga igual oportunidad de ocurrir que q .

q = Probabilidad en contra de que ocurra un evento, que también se tomará como 0,5 para que tenga igual oportunidad de ocurrir que p .

N = Población total.

e = error de estimación, tomará el valor de 0,05, ya que se plantea un nivel de confianza de 0,95.

n = tamaño de la muestra

$$n = (1,96)^2 * (0,05) (0,95) * (35323) / (35323) * (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,05) * (0,95)$$

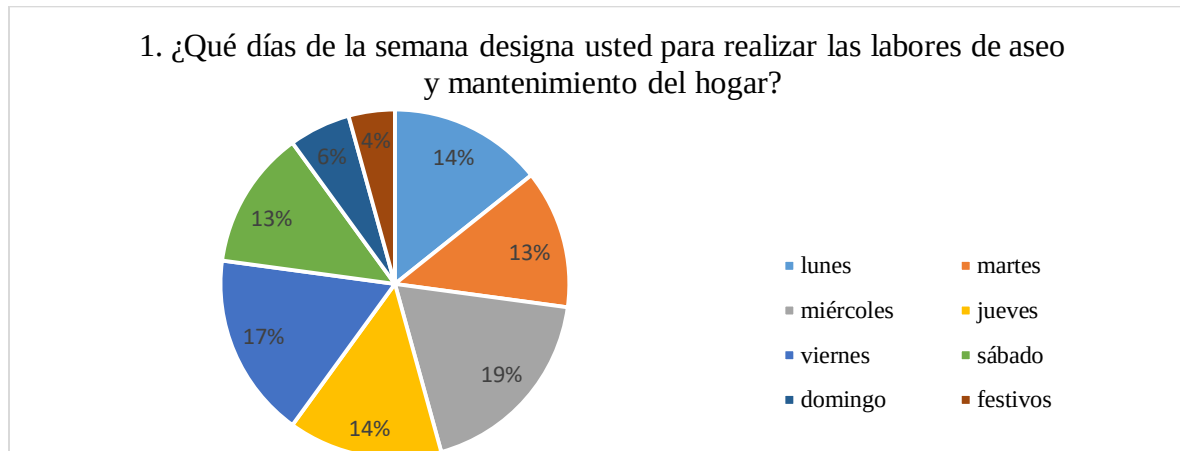
$$n = 72.8398 \sim 73$$

Nota: Se realizó un total de 73 encuestas para detectar la información, que arrojó los siguientes resultados

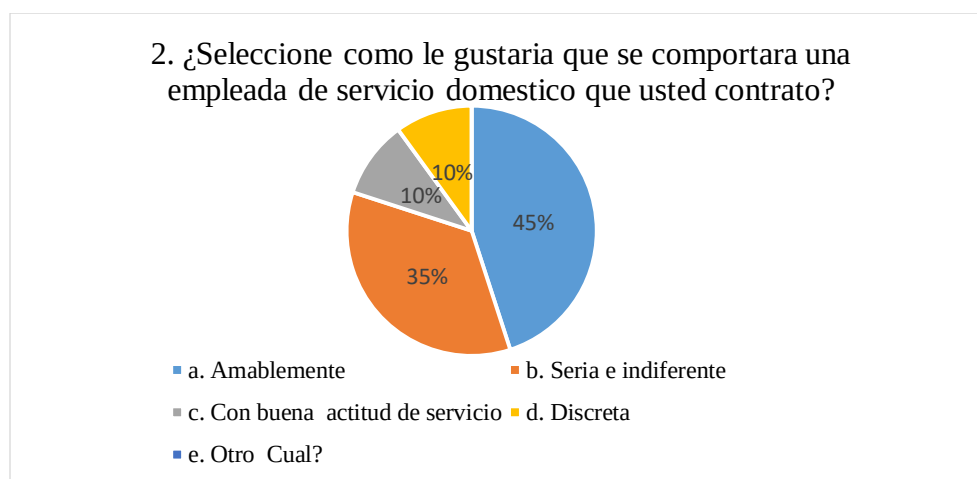
Objetivos de la Encuesta.

1. Determinar la tarifa del servicio prestado.
2. Identificar las características del servicio solicitado.
3. Establecer la diversidad de usuarios y sus preferencias.
4. Recopilar información adecuada para elaborar manuales de funciones del personal colaborador.
5. Comprobar intensidad horaria de contratación del servicio por parte del cliente.
6. Catalogar tipo de servicio a prestar.
7. Clasificar y prototipar clientes.
8. Comprobar en que rangos de edad los usuarios prefieren sus empleadas domesticas
9. Diseñar un servicio que alcance las expectativas del cliente dependiendo de su perfil.

La tabulación de las encuestas arrojó el siguiente resultado:

Gráfico 1*Días designados para realizar labores de aseo y mantenimiento del hogar**Fuente. Elaboración propia.*

En este grafico se puede evidenciar que el 19% de la población encuestada designa sus labores domésticas el miércoles, siendo este el día con más alto porcentaje de ejecución. El lunes 14%, el viernes 17%; los lunes, miércoles y viernes generando un acumulado del 50%. Identificado esta tendencia de efectuar la operación día de por medio. Los domingos y festivos hay una baja intensidad en realización de aseo en los hogares. Entre martes, jueves y sábado la actividad llega a un total de 40%, demostrando que es la segunda tendencia que se puede hallar en realización de esta labor tres días a la semana; el día en que es más baja la labor de aseo doméstico, es el día festivo con un 4%, analisis de esta forma que es un día que la mayoría de las personas destinan para descansar o salir a recrearse.

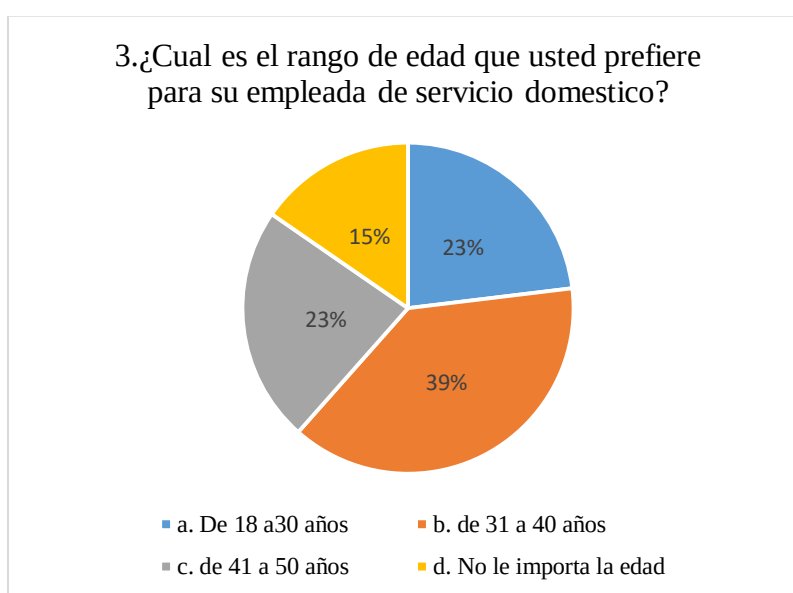
Gráfico 2*Preferencia por el comportamiento de la empleada del servicio doméstico**Fuente. Elaboración propia.*

El 45% de la población encuestada está de acuerdo en que el prestador(a) profesional de servicio doméstico debe ser amable. El 35% prefiere que su colaborador(a) sea serio e indiferente en su labor; el 10% cree que el comportamiento de quien desarrolle labores de aseo en el hogar debe ser con buena actitud de servicio y el restante 10% de forma Discreta.

La conclusión que puedo establecer es que la mayor parte de la población se enfoca en la amabilidad de un funcionario en sus relaciones interpersonales, su actitud de servir con gusto, y sus modales.

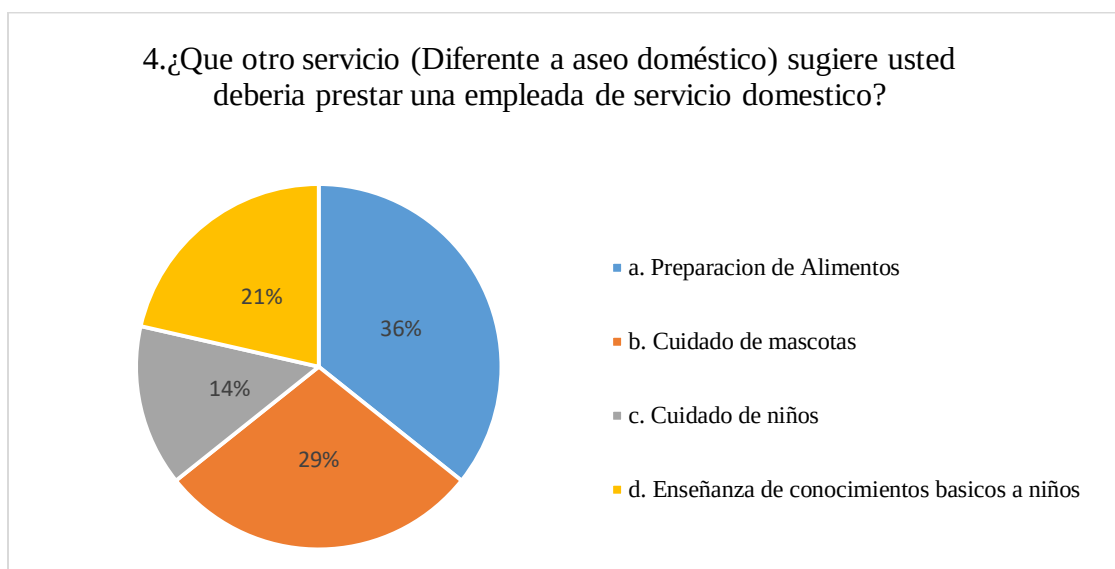
Gráfico 3

Rango de edad preferido para empleada de servicio doméstico

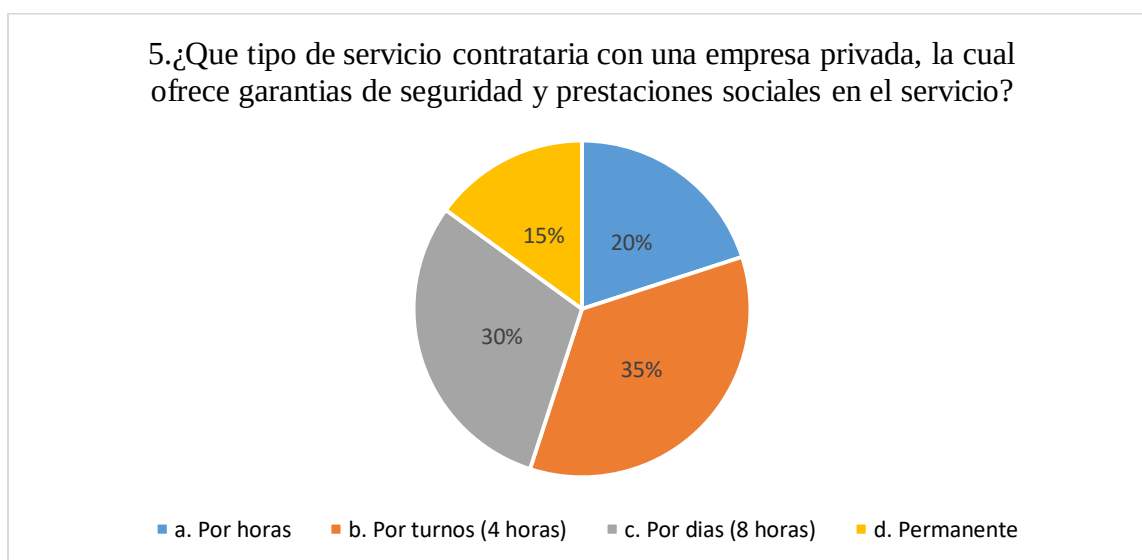


Fuente. Elaboración propia.

Los resultados evidenciados en el presente grafico donde se establece el rango de edad que prefieren los clientes para con sus colaboradores competentes en servicio doméstico el 39% de la población expresa que la edad apropiada es de 31 a 40 años; el 23% que la edad es de 18 a 30 años y otro 23% manifiesta que la edad pertinente es de 41 a 50 años y un 15% es indiferente a la edad. Puedo sintetizar que tal vez el rango de 18 a 30 años le falta experiencia, las personas prefieren que su colaborador(a) de servicio doméstico, posean una significativa experiencia en la labor, que puede ser de 10 años de experiencia en adelante.

Gráfico 4*Otros servicios que se podrían prestar**Fuente. Elaboración propia.*

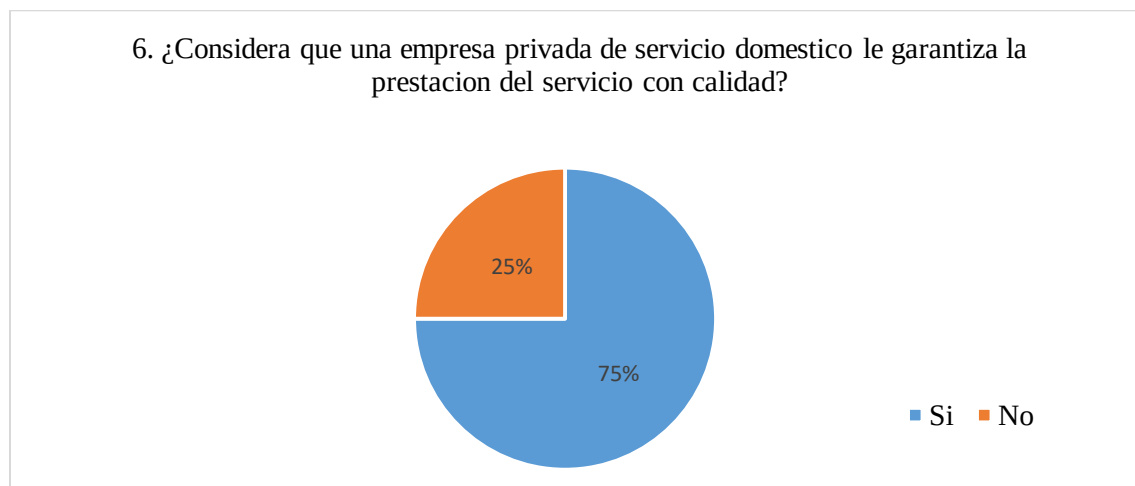
EL 36% de la población necesita además del servicio doméstico para su hogar, como otra actividad a realizar dentro de su recinto; es la preparación de alimentos. El 29% requiere del cuidado de sus mascotas, el 21% solicita que su colaboradora imparta enseñanza de conocimientos básicos a los niños y en último lugar con un 14% de preferencia manifiesta el cuidado de niños.

Gráfico 5*Tipo de servicio que contratarían**Fuente. Elaboración propia.*

Los resultados que arroja el anterior cuestionamiento ilustran que el 35% de la muestra necesita que una colaboradora de servicio doméstico realice labores por turnos de 4 horas. El 30% solicita el servicio por un día completo (8 horas). El 20% manifiesta el deseo de contratar una colaboradora de servicio doméstico por horas. Para finalizar solo el 15% contrataría el servicio de forma permanente.

Gráfico 6

Percepción de la calidad del servicio

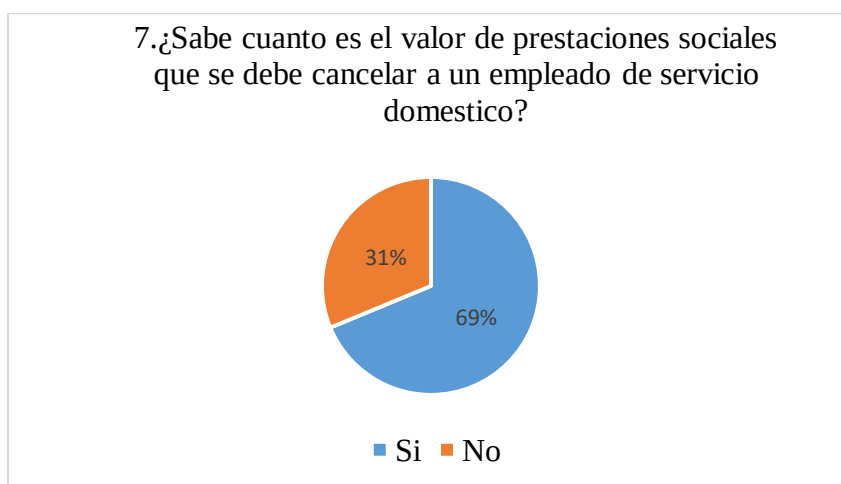


Fuente. Elaboración propia.

El 75% de la población cree que una empresa de servicio doméstico privada SI le garantiza la prestación del servicio con calidad. El 25% a diferencia manifiesta que la empresa de servicio doméstico no presta el servicio con calidad.

Gráfico 7

Conocimiento sobre el valor de las prestaciones sociales a empleadas domésticas

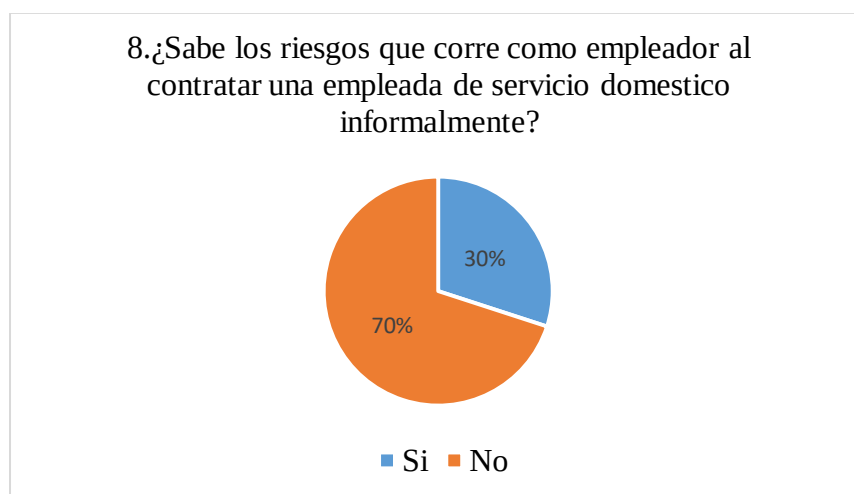


Fuente. Elaboración propia.

El 69% de las personas SI sabe el valor de las prestaciones sociales que se debe cancelar a una empleada de servicio doméstico. El 31% dice NO conocer el monto de este respectivo valor a cancelar.

Gráfico 8

Conocimiento sobre los riesgos de las empleadas de servicios domésticos

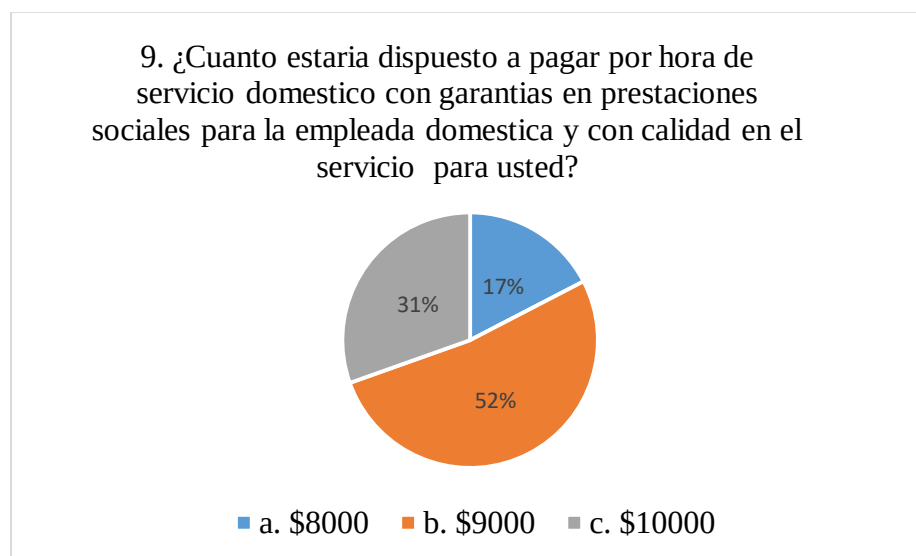


Fuente. Elaboración propia.

El 70% de la población encuestada NO sabe los riesgos que se corre si contrata una empleada de servicio doméstico de manera informal. El 30% SI está consciente de los riegos que se corren al efectuar este tipo de contrataciones.

Gráfico 9

Precio que podrían pagar por el servicio



Fuente. Elaboración propia.

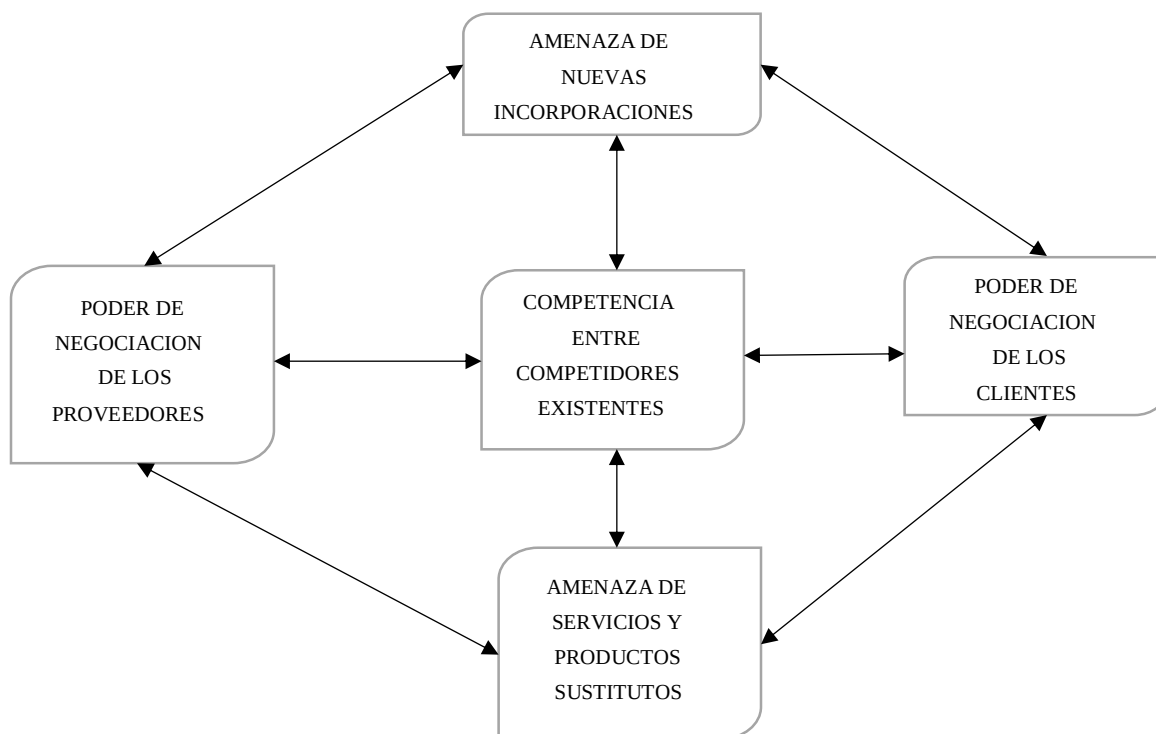
El valor que las personas están dispuestas a pagar por una hora de servicio doméstico, en un 52% es de \$9.000. El 31% pagaría \$10.000. El 17% restante solo estaría dispuesto a pagar \$8.000.

Con los resultados obtenidos en la anterior encuesta se corrobora que existe una demanda insatisfecha de una empresa de servicios domésticos como HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. La cual ofrecerá un servicio con altos estándares de calidad, y con factores de diferenciación determinantes para entrar a disputar la competencia del mercado y posicionarse en la mente del cliente potencial; el principal rival a vencer es la contratación informal de este tipo de servicio por parte de los consumidores. Cabe resaltar que el segmento de mercado que se pretende abordar posee la solvencia económica para contratar el servicio de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. La socialización de las políticas institucionales de la empresa de servicio doméstico y la publicación de sus extraordinarios beneficios para el cliente son la carta de presentación del portafolio de servicios.

En la ciudad de Cartago se evidencia la presencia de empresas que ofrecen estos servicios de aseo para el hogar, pero en lo que corresponde a la utilización de máquinas o hidrolavadoras para el lavado de alfombras, muebles de sala, sofocamos, colchones, lavado de ropas; este tipo de empresas son creadas bajo el formato de fondo emprender o independientemente; la metodología utilizada es recoger en el hogar los encerres a lavar, o enviar la colaboradora con la respectiva maquinaria a realizar la labor a domicilio. Es fundamental enfocar a la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. En el segmento de mercado que se encuentra insatisfecho actualmente ya que la demanda potencial del mercado está a disposición del portafolio de servicios que ofrecemos y es crucial prototipar el cliente que se encuentra en los estratos cuatro, cinco y seis de la ciudad en mención.

Diamante Competitivo de Michael Porter

Diamante competitivo de Porter



Fuente. Ser Competitivo, Michael Porter

Poder de Negociación de los Proveedores. La selección de personal debidamente calificado y sometido a una previa inducción de tres días ayudara a la adaptación oportuna del colaborador. El poder de negociación con los proveedores no influye en el desarrollo de las tareas inherentes a los servicios domésticos; ya que las colaboradoras que van a desarrollar dicha actividad, pueden ser hombres o mujeres, su nivel de educación es bajo, en su gran mayoría no culminan sus estudios de bachillerato académico básico, y una baja proporción culminan los estudios de básica secundaria. Es fundamental la actitud de servicio del colaborador(a), y las destrezas físicas y manuales para desarrollar con eficiencia el servicio, su respeto, tolerancia, paciencia, buenos modales, amabilidad en su relación con el cliente.

En consecuencia el personal en este campo es de alta rotación ya que en la prestación de servicios por horas, turnos o días se da la posibilidad de contar con mucha oferta de colaboradores y se facilita su reemplazo.

Amenaza de Servicios y Productos Sustitutos. Un producto sustituto que prevalece es la contratación informal y de forma directa, de igual manera las amas de casa propietarias de

viviendas que prefieren hacer el aseo de su hogar ellas mismas, sin tener en cuenta los riesgos que se corren al contratar empleadas de servicio sin garantías de seguridad y confianza. La garantía que ofrece HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Es minimizar este tipo de posibles contingencias que se puedan presentar en el caso de un accidente laboral, hurtos por parte de la colaboradora o problemáticas de carácter judicial al omitir el correcto pago de prestaciones sociales correspondientes.

Competencia entre Competidores Existentes. La rivalidad entre competidores hace que el sector se potencialice y mejore constantemente su servicio, la competencia es necesaria para incrementar la productividad en determinado gremio de producción; la propuesta de valor se debe diferenciar entre los competidores y ser única en su medio. Se debe tener en cuenta empresas originadas en la ciudad de Pereira, las cuales se enfocan en la prestación de servicio a pymes, ejecutando sus labores en clínicas de carácter privado, centros comerciales, su trayectoria laboral es más extensa y evolucionada.

En el campo de servicios para el hogar rivalizan dos tipos de oferentes: las empleadas domésticas, que en su mayoría conforman un mercado informal, pero competitivo, dependiendo de la experiencia, del aporte de referencias, del valor de su trabajo, de una parte y las Agencias de empleo y empresas ya constituidas que están posicionadas desde hace varios años en el mercado regional y nacional, las cuales diversifican sus servicios para satisfacer segmentos del mercado aún más amplios como son: niñeras, conductores, jardineros, mayordomos, amas de llaves, cuidado de mascotas, cuidado de adultos, acompañamiento de adultos de avanzada edad, personal especializado solo en preparación de alimentos con conocimientos en gastronomía.

Las empresas legalmente constituidas y con una amplia trayectoria se encuentran ubicadas en la región del eje cafetero, el principal competidor para HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. a nivel local, es el bajo precio que los usuarios pagan por el servicio en la contratación informal debido a que bordea lo ilegal, y porque, tan solo puede ascender a \$50.000 por el día completo en el caso máximo, pero puede ser menos en otras oportunidades, porque esta práctica se viene desarrollando de forma histórica y cultural y por esta razón puede ser difícil concientizar a los usuarios de los riesgos que corren con esta forma de dependencia laboral informal, por eso el segmento escogido requiere captar clientes con un alto nivel educativo que asimile de forma positiva el proyecto novedoso de aseo domestico que plantea HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.

Amenaza de Nuevas Incorporaciones. Para cualquier persona, natural o jurídica, es muy fácil ingresar a este mercado. No se puede descartar la posibilidad de nuevos competidores con singularidades de informalidad o legalmente constituidos presentes en redes sociales, oferentes de servicios de mudanza, limpieza por horas, días o semanas para el hogar; esta clase de emprendimientos germinan en ruedas de negocios y ferias empresariales desarrolladas en el municipio de Cartago. La identificación de esta amenaza de nuevos competidores se da en el marco de muestras de emprendimientos desarrolladas en cámara de comercio, centro comercial nuestro Cartago y Santiago Plaza.

Por esa razón, esta fuerza claramente afecta la rentabilidad del sector. La legislación actual que rige el servicio doméstico favorece la prestación de este servicio en forma privada ya que ofrece garantías en prestaciones sociales para los colaboradores, además la posibilidad de pagar dichas prestaciones por días o fracciones dependiendo del tiempo de labor que ejecute la empleada doméstica. En la región del eje cafetero se encuentran establecidas empresas de estas características.

Poder de Negociación de los Consumidores. El segmento de mercado el cual demanda servicio doméstico por horas, turnos, o días dispone de ingresos económicos suficientes para pagar por esta labor; son dueños de su casa, además poseen otras propiedades y ejercen cargos importantes que demandan de tiempo.

La contratación por medio de empresas gestoras de servicios como HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Hace que la labor del servicio doméstico y su contratación por horas, turnos o días se enfoque en consumidores del servicio que por su agitada agenda laboral no permanecen largos periodos de tiempo en sus hogares, en los cuales no hay mucho tránsito de personas; posibilitando de esta forma que el producto estrella sea la contratación por turnos y en consecuencia genere un ahorro significativo para sus gastos en el aseo del hogar; el usuario del servicio podrá contratar su empleada de servicio doméstico favorita uno, dos o tres días a la semana sin incurrir en el costo total que le generaría contratar de forma permanente el servicio.

Alternamente el cliente potencial pertenece a un gremio en el cual se desenvuelven individuos con un alto nivel educativo, empresarios empíricos, adoctrinados con ideas culturales de explotación humana, manejan información relevante que les favorece para estipular los precios del servicio informal, aprovechando la falencia en educación y la necesidad económica de los oferentes que en su gran mayoría aceptan las condiciones laborales que el patrono le ofrece; es de

resaltar la desigualdad en Colombia, las brechas económicas significantes entre ricos, clase media y pobres, así como el entorno social y económico crean las circunstancias favorables a los consumidores.

Análisis de la Oferta

Para conocer la posible competencia de un proyecto, se debe analizar tanto las empresas que ofrecen el mismo bien o servicio, como aquellas que produzcan bienes o servicios sustitutos. El propósito de la oferta es determinar las cantidades de bienes o servicios que están dispuestos a poner en el mercado diversos oferentes a un precio determinado. Para reducir el precio del servicio se debe implementar el establecimiento de un clúster de emprendimientos de economía del cuidado y servicio doméstico, la formalidad, la asociatividad y el cooperativismo de las organizaciones genera nuevas alianzas estratégicas. Asimismo el efecto de incrementar la cantidad de empresas en un contexto determinado disminuye la oferta cada una de ellas gradualmente.

En el Municipio de Cartago Valle del Cauca se encuentran identificadas tres empresas con las cuales competir: Perlim Personal de Limpieza S.A.S. Se encargan de limpieza en General al interior de edificios; Número de Identificación Tributaria (NIT) 9011340351; se ubica en la Carrera Séptima, Numero 8-59, Oficina 201, Barrio: Jorge Eliecer Gaitán, Teléfono: 3006080231.

Aseos y Limpiezas del Valle Fe S.A.S. Se encargan de limpieza en General al interior de edificios; Número de Identificación Tributaria (NIT) 9016100188; se ubica en la Calle Octava Bis, Numero 4-40, Teléfono: 3205473611.

Aseos y Limpiezas del Valle Fe S.A.S. Se encargan de limpieza en General al interior de edificios; Número de Identificación Tributaria (NIT) 9016100188; se ubica en la Calle Octava Bis, Numero 4-40, Teléfono: 3205473611.

Impeccable KG. Confianza y calidad en Cada Espacio. Servicio de Limpieza por horas, días o semanas; oficinas, Asistencia en mudanza, Asistente de Hogar. Teléfono: 3122538608-31709665609; están presentes en: Facebook, Instagram.

De acuerdo a investigaciones realizadas por internet, revistas como semana, dinero y portafolio y diarios como el tiempo; logre constatar la existencia de empresas prestadoras de servicio doméstico a nivel nacional y regional las cuales poseen una importante infraestructura logística y tecnológica, como lo es su propia página web, aplicación para Smartphone, igualmente ofrecen un

diverso portafolio de servicios como lo son: preparación de alimentos, lavado de ropa, choferes, jardinería, cuidado de mascotas, mayordomos para fincas y haciendas, arreglo y preparaciones locativas; otro sector en el que incursionan estas empresas es en el aseo y mantenimiento a empresas y pymes. En la ciudad de Cartago las empresas de este tipo no se encuentran legalmente constituidas y carecen de políticas de calidad y portafolio de servicio insuficientes.

Demanda. La demanda de servicios de empleadas domésticas en la ciudad de Cartago se da a partir de la cantidad de hogares y empresas que se encuentran en el municipio, el servicio está enfocado principalmente a estratos socioeconómicos medio-alto, principalmente en condominios, conjuntos residenciales, edificios, condominios campestres. La población actual de Cartago es 140.000 habitantes aproximadamente de acuerdo con el censo DANE 2018 los hogares ubicados en estratos socioeconómicos 3, en adelante representa el 20.8% de la población total.

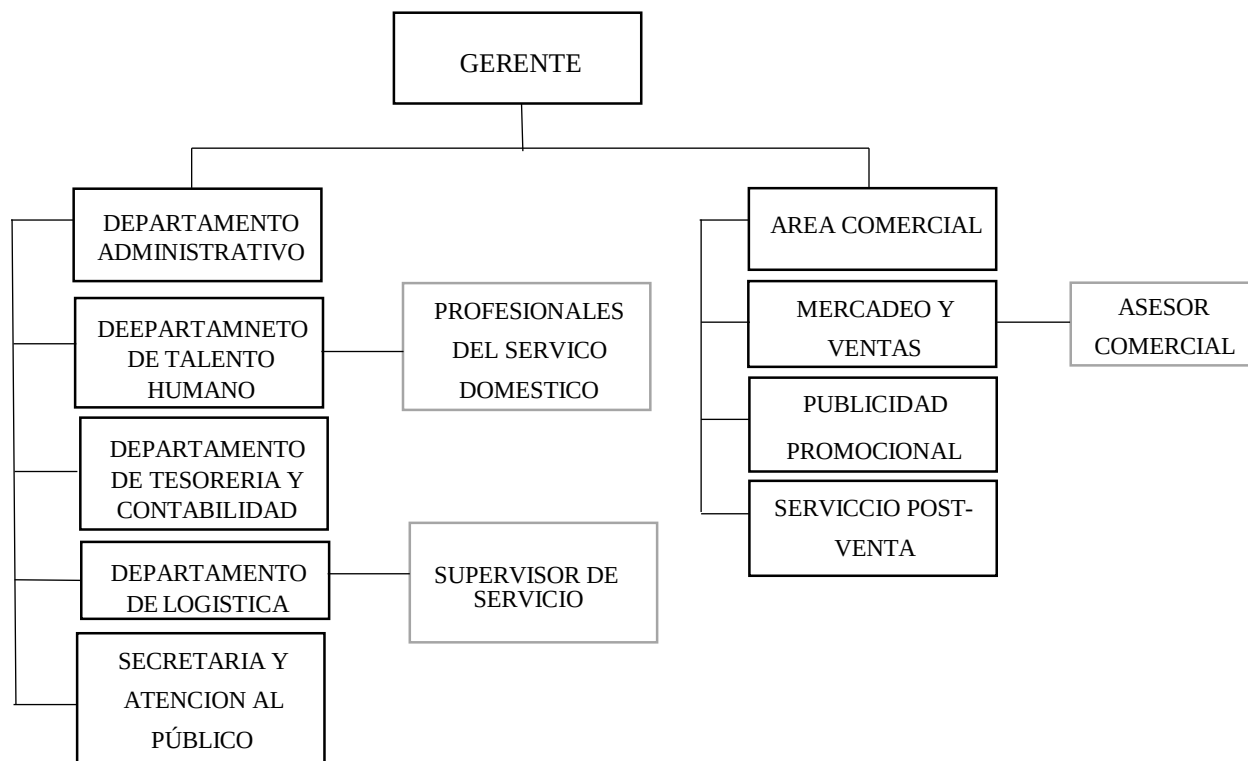
En la ciudad de Cartago actualmente existen tres empresas similares prestadoras de servicio de empleadas domésticas, este tipo de servicio es ofrecido en ciudades aledañas como Pereira, Armenia y otros, en los cuales cuentan con estratos económicos más altos, aun así se encuentra posible efectuar y ejecutar esta empresa, ya que aunque existen estratos menores, también se cuentan con algunos altos, además el sector del servicio de empleadas domésticas no ha sido explotado en la ciudad, lo cual puede ser beneficioso para disminuir la informalidad y satisfacer este tipo de necesidad.

Objetivo C: Describir los Requisitos Administrativos que son Necesarios para el Adecuado Desarrollo de la Empresa.

Aspectos Administrativos.

Ilustración 4

Organigrama HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.



Fuente. Elaboración propia.

Funciones.

Gerente. HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Será una organización enmarcada bajo unos estándares adecuados en prestación del servicio, la representación del desempeño por medio de símbolos matemáticos y la interpretación de estos fomenta su correcto análisis y aplicación de mejoras a los objetivos e indicadores planteados. De igual manera facilita el pronóstico en el comportamiento de diversos factores: proyección de ventas, rotación de personal, agotamiento de insumos, fatiga del personal, personalización del servicio.

Como líder de la organización el compromiso, dedicación y resiliencia en la consecución de la productividad que se espera, estimula el aprendizaje colectivo de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Aplicando herramientas de análisis de rendimiento, tener un enfoque global en la toma de

decisiones, descomponer las problemáticas en todas sus partes y analizar cada una de ellas independientemente, crear ideales comunes a todos los integrantes del equipo, para motivar la participación y el desarrollo personal e integral de los colaboradores; persuadir, aprender y enseñar al equipo de trabajo, sin dejar de lado la planeación estratégica, la innovación, la supervisión y ejecución de las políticas de calidad; la funciones más importantes de este cargo tan fundamental son las siguientes:

1. Cumplir con las proyecciones de ventas planteadas.
2. Manejo adecuado de los recursos económicos y humanos.
3. Transmitir los valores corporativos, consolidar una cultura organizacional que fomente la productividad.
4. Tener un enfoque global de la organización; planificando, dirigiendo, controlando y supervisando todos los procesos establecidos para lograr la máxima eficiencia.

Asesor Comercial.

1. Captar clientes nuevos y fidelizar a los ya existentes.
2. Crear estrategias de promoción y posicionamiento de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. En el segmento de mercado escogido.
3. Establecer planes de venta
4. Realizar visitas a los clientes y cotizaciones de servicio, programa turnos para la prestación del servicio.
5. Verifica, clasifica y sintetiza encuestas de satisfacción aplicadas al cliente.
6. Cumplimiento de resultados

Supervisor De Servicio.

1. Extrae información para agregar funciones pertinentes a la mejora del servicio.
2. Soluciona dudas e inquietudes planteadas por el consumidor final.
3. Constata los volúmenes de gasto en productos de aseo
4. Programa jornadas laborales.
5. Racionaliza y verifica los tiempos de operación.

Colaboradora de Servicio Doméstico.

1. Ejecutar las labores de servicio doméstico dentro de los estándares de calidad estipulados.
2. Realizar observaciones y sugerencia para optimizar la ejecución de la tarea asignada.
3. Asistir estrictamente a los turnos de servicio programados.
4. Practicar posturas ergonómicas adecuadas para minimizar riesgo de accidente laboral.

La empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Busca satisfacer el mercado potencial de la ciudad de Cartago Valle del Cauca, que demanda servicios de aseo doméstico en su domicilio, a los hogares o familias con viviendas ubicadas en los estratos cuatro, cinco y seis de la ciudad; y oficinas que lo requieran, estas ubicadas principalmente en el centro de la ciudad y corresponden en la clasificación a medianas y grandes empresas; pero inicial y fundamentalmente estará dirigida a los hogares referidos.

Plan de servicios.

El plan de servicios de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Actualmente y para iniciar se fundamenta en una categoría de servicio específico: “Los servicios domésticos” en sus diferentes clasificaciones (por horas, por turnos y por días); Los demás servicios se crearán y serán ofrecidos por la empresa, en cuanto esta vaya creciendo y de acuerdo con las necesidades de los clientes y del medio.

La propuesta de valor que HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. ofrece a sus selectos clientes, está diseñada para adaptarse a las necesidades que el usuario manifieste en el momento de la contratación del servicio, dependiendo, claro está, de las características del servicio ofrecido y a vender; adicionalmente la compañía se compromete a que el profesional del servicio doméstico sea flexible en cuanto a las sugerencias verbales que en su momento se determinen por parte del consumidor del servicio, siempre y cuando no exceda o vaya más allá de las limitaciones normativas (funciones específicas del cargo, leyes y reglamentos internos), o físicas (manejo de alturas, uso de químicos, equipos y utensilios que pudieran representar algún riesgo), la idea es que no contradiga y entre en discrepancias con las personas que contrataron el servicio; darle manejo a la situación de inconformidad que se presente o novedad que durante la prestación del servicio de origen a cuestionamientos, cambios en los procesos o diversificación de los mismos, es parte de la compañía que contrata y asigna el servicio; el cliente, ante una eventual situación como a las que se ha hecho referencia en párrafos anteriores, debe comunicarse inmediatamente

con la compañía; de otra parte el manual de funciones es un hilo conductor para lograr la máxima eficiencia, pero la interacción del profesional del servicio doméstico-cliente, en su diario proceder, aportara importantes sugerencias y condiciones que redundarían en el mejoramiento continuo del proceso.

La diversificación del servicio doméstico inicialmente esta direccionado a tres productos estrella, por horas, por turnos de dos a siete horas, y por días completos; en el estudio de mercado se evidencia que para cada tipo de necesidad del cliente, se adapta un determinado tipo de servicio que se acomode al tiempo libre destinado por parte del cliente a la realización de labores de servicio doméstico dentro de su hogar; también se pueden satisfacer las necesidades de clientes que soliciten un servicio de día completo semanalmente o quincenalmente, o dos servicios de día completo semanal o quincenalmente; igualmente dependiendo del tamaño de la vivienda, se puede satisfacer, en lo posible, los requerimientos de trabajo en el servicio doméstico por tiempos diferentes, pero convenidos con el usuario; de otra parte puede suceder que los clientes sean impacientes o requieran un servicio con urgencia que la compañía ejecute de manera más rápida, pero igual de eficiente, también previo aviso y acuerdo con la compañía, después de la realización de algún evento social o familiar que haría necesario la ejecución o realización de un trabajo extra, lo cual requerirá de la asignación y programación de dos o más profesionales del servicio doméstico, para poder cumplir, por su carácter de extraordinario, el desarrollo de la solicitud del servicio.

Análisis del Producto o Servicio.

Para satisfacer la prestación de servicio doméstico por horas, por turnos o por días, en los hogares de la ciudad de Cartago, garantizando el cumplimiento y la mejor calidad, la empresa garantizará que el profesional de servicio doméstico que lo realiza, cuente con los correspondientes aportes de ley, la cual con la contribución de los clientes será la empresa la encargada de cubrir todos los requerimientos legales y necesarios para sus trabajadores, salvaguardando al cliente de sobrecostos por sanciones o multas laborales debido a la informalidad.

Descripción del Producto o Servicio.

El servicio ofrecido se prestara cumpliendo con todas las normas, funciones, procedimientos y políticas de calidad que acoge la compañía para la satisfacción total del cliente; el servicio doméstico comprende múltiples labores como son: lavado de ropa, planchado de ropa, lavado de baños, preparación de alimentos, lavado de utensilios de cocina, limpieza general del inmueble:

que incluye limpiar el polvo, limpiar espejos y ventanas, limpiar el interior de closets, regado de jardines y plantas si se requiere, suministro de alimentos a la mascota, dar el paseo a la mascota, el personal estará capacitado para manipular: aspiradoras, secadoras de ropa, lavadoras de ropa y utensilios de cocina, extractores de olores, aire acondicionado, calefacción, calentadores y purificadores de agua, desmanchado de paredes y pisos; el servicio se puede personalizar de acuerdo a las necesidades del cliente, se pueden agregar u omitir funciones, siempre y cuando estén enmarcadas dentro de las tareas que desempeña una empleada de servicio doméstico. El personal es adaptable y versátil con el objetivo de impactar al usuario.

Los profesionales del servicio doméstico manejarán siempre un vocabulario discreto pero decente, actitud positiva de servicio y amabilidad, desplegarán sus capacidades al más alto nivel, para que el cliente se sienta cómodo, confiado y seguro de que su hogar está siendo atendido por el mejor talento humano para ejecutar esta labor; la finalidad del equipo de trabajo es crear una cultura de compromiso y colaboración, atendiendo la demanda insatisfecha en la ciudad de Cartago, de un servicio doméstico diseñado con características funcionales y profesionales; se puede estar seguro y confiado que los profesionales del servicio doméstico que se asignen estarán preparados para atender objetiva y efectivamente a clientes con experiencias en todos los campos del conocimiento, empresarios, pensionados del estado y de entidades privadas, que por su preparación y cargos que ocupen exigirán estándares de calidad y valor agregado, propios del servicio doméstico.

Características del Proceso de Producción

La empresa tendrá una base de datos de todos sus clientes iniciales, frecuentes y potenciales, cuando estos soliciten el servicio, la empresa se comunicará con la profesional del servicio doméstico, de acuerdo con el área en la que más y mejor se desenvuelva y la que tenga mayor disponibilidad de tiempo para el servicio que sea requerida. Además de esto, si los clientes lo solicitan, la empresa le suministrará los productos y utensilios de aseo, los cuales serán anexados a la factura.

Igualmente se tendrá una base de datos de todos los profesionales del servicio doméstico, para delegar de manera eficiente, objetiva y ordenada la prestación del servicio solicitado.

De acuerdo con la demanda identificada y a satisfacer, la empresa ofertará la cantidad de profesionales del servicio doméstico, utilizando de manera correcta y eficiente los recursos de personal ingresados en la base de datos que posee, para garantizar, en lo máximo posible, el

sostenimiento de personal suficiente con salarios y prestaciones adecuadas durante cada periodo; lo cual permitirá la distribución eficiente de la cantidad de turnos solicitados, para el cumplimiento en el pago efectivo de las horas laboradas por día, el correspondiente pago de los aportes de ley, el cubrimiento de gastos administrativos y la generación de la utilidad que se aspira obtener con la operación efectiva de la compañía.

Diagrama de Flujo de Proceso

Para lograr el máximo y óptimo desempeño se diseñó el proceso de servicio implementado por HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Con el objetivo de ejercer un servicio enmarcado en labores de aseo e higiene para las viviendas en el municipio de Cartago Valle del Cauca, identificando los instrumentos a tener en cuenta en la ejecución del procedimiento, y de esta forma estimar el potencial de la organización.

Proceso de servicio doméstico. 1. Solicitud Servicio: Es de vital importancia dar respuesta oportuna y detallada a la solicitudes e inquietudes que plantea un nuevo cliente e indagar: ¿Cual fue el medio de comunicación que le dio a conocer los servicios que ofrece HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.? La captación del prospecto se produce gracias a la iniciativa y gestión desarrolladas por el área comercial en su plan de marketing. El medio de comunicación es la presencialidad, llamada telefónica o por correo electrónico, redes sociales como: Facebook, Instagram, Messenger y un canal de comunicación, por ejemplo: Whats App a continuación es pertinente registrar en la base de datos: nombres y apellidos completos, dirección domicilio, número telefónico, correo electrónico y clase de servicio desea.

2. Verificar Disponibilidad: Conociendo el tipo de servicio y especificaciones del cliente, la empresa consulta la base de datos y la disponibilidad de turnos y horarios.

3. Programar el servicio: Se programa profesional del servicio doméstico de acuerdo con las necesidades y características del cliente. Se le informa al respectivo profesional del servicio doméstico, con una antelación de tres días el lugar y fecha donde realizara su trabajo.

4. Visita domiciliaria: Se realiza para hacer una presentación formal de la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Igualmente se realiza la cotización del servicio.

5. Enviar cotización al cliente: previo estudio realizado por el asesor comercial se enviará cotización al cliente por medios electrónico y se confirmará la prestación del servicio.

6. Asignar colaboradora: El departamento de logística programara a la profesional del servicio doméstico que este designada para la zona.

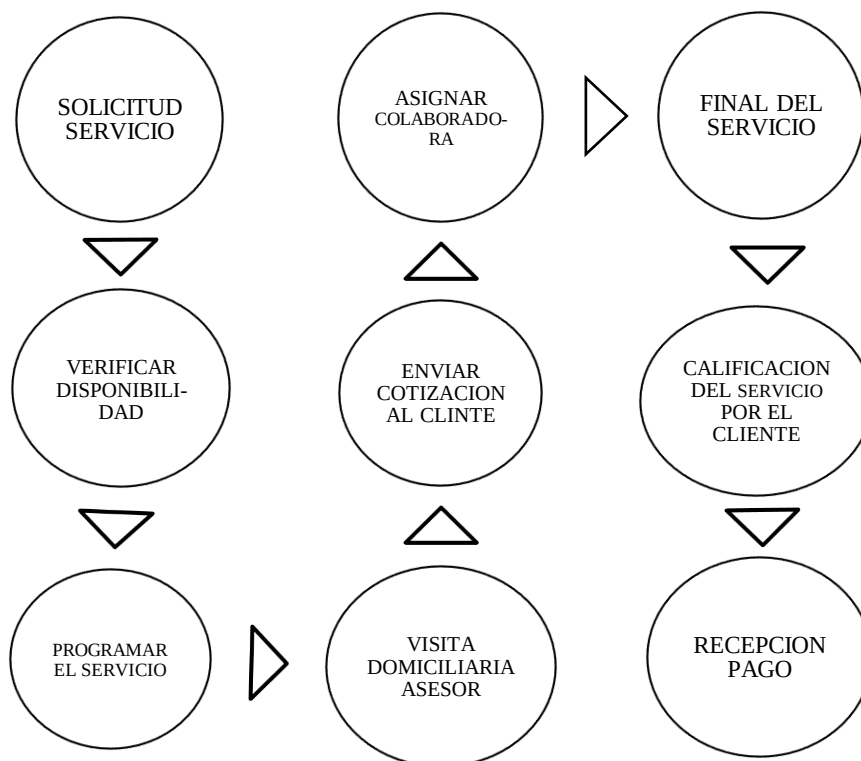
7. Final del servicio: El cliente constatará, en su totalidad el cumplimiento del servicio contratado.

8. Calificación del servicio por parte del cliente: El área comercial se comunica con el cliente y hace la evaluación del servicio y del profesional del servicio doméstico.

9. Recepción de pago: el pago correspondiente a la prestación de prestación del servicio se recaudará en efectivo.

Ilustración 5

Proceso de servicio HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.



Fuente. Elaboración propia.

Estudio organizacional.

Descripción y Análisis Administrativo. A continuación se hace referencia a los aspectos administrativos y organizacionales, con los cuales HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Pretende posicionarse en el mercado de la ciudad de Cartago; su respectiva misión, visión valores corporativos y políticas de calidad.

Misión. HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Posiciona al usuario y al colaborador como la razón fundamental para existir como organización, suministrando un servicio con un alto estándar de excelencia, cultivando cada día los valores corporativos. Salvaguardar la dignidad del trabajo, impulsando el desarrollo a escala humana del personal de servicio doméstico y sus familias.

Visión. HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. En el año 2027 será la empresa líder en la prestación de servicios domésticos para el hogar y la microempresa en la ciudad de Cartago, asumiendo su responsabilidad social con altura, correcto relacionamiento con sus grupos de interés, promoviendo el cuidado del medio ambiente la cultura de la excelencia y el cumplimiento estricto de los valores corporativos.

Valores corporativos. Honestidad, Tolerancia, Respeto, Seguridad, Confianza, Trabajo colaborativo

Ilustración 6

Valores organizacionales HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.



Fuente. Elaboración propia.

Administración por Valores. El gerente como líder es el ejemplo para todos los colaboradores de la organización, como eje central debe resaltar el ser del individuo y sus expectativas, psicosociales, económicas, personales, proyectos, anhelos y sueños, concibiendo a la persona como un ser integral, en el que no solo las funciones laborales acompañan el desempeño

de la persona, fusionando los aspectos de familia-trabajo-vida personal. La dinámica funcional de los valores preestablecidos para la empresa se puede modificar integrando otros valores positivos que identifiquen a la organización por sus prácticas laborales enmarcadas en una cultura organizacional que actúe y se comporte en torno a las expectativas del cliente; esta cultura se ve fortalecida por la influencia de la alta dirección quien es la encargada de delimitar el correcto actuar del empleado al interior de la organización y fuera de ella.

Políticas de Calidad. Promover el desarrollo humano como pilar fundamental para el incremento de la productividad, el empoderamiento del colaborador y por consecuencia enfocarse primordialmente en el cliente.

Hacer de los valores corporativos un estilo de vida entre los colaboradores para transmitir a nuestros clientes hospitalidad y calidez humana.

Responsabilidad en la contratación del personal, haciendo un uso adecuado de las herramientas para selección de personal idóneas para el perfil que se busca en el colaborador.

La comunicación asertiva y eficaz con el cliente interno y externo, el trabajo colaborativo, el aprendizaje mutuo y continuo ocasionara la constante adaptación de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. con el entorno.

Consciencia colectiva para desarrollar procesos de cuidado del medio ambiente, la comunidad, los stakeholders (grupos de interés), para fortalecer la propuesta de valor y diferenciarla de la competencia.

Capacitación del personal de empleadas domésticas en técnicas eficaces de limpieza y servicio al cliente.

Póliza de garantía y confianza con aseguradora, cada servicio que solicites estará salvaguardado con un seguro contra daños. Con la póliza de cobertura por accidentes ocasionados por la profesional del servicio doméstico.

Responsabilidad Social Empresarial

En la actualidad la RSE se encuentra ampliamente extendida por empresas, organizaciones e instituciones, por lo tanto, adquiere una alta relevancia, establecer y acoger este tipo de prácticas se hace de manera voluntaria, pero para la última década esta se ha convertido en un objetivo más para cumplir en las empresas para que estas sean altamente competitivas y puedan enfrentar un mundo altamente globalizado y cambiante.

La responsabilidad social empresarial va estrechamente relacionada a una nueva forma de pensar y sentir de las empresas para con el entorno, y la preocupación de estas en generar un aporte positivo, no solo para el consumidor sino para la comunidad en la que desempeña sus labores esta misma, en la sociedad moderna las exigencias por parte de los clientes son cada vez mayores por lo tanto mantener una relación estable y duradera entre empresa y su público va tomando mayor importancia.

Dentro de este marco social donde existen altas expectativas y exigencias la RSE establece un modelo que ayuda a gestionar de manera eficiente la totalidad de sus recursos: físicos, estructura, talento, entre otros. Esta misma permite abrir nuevas posibilidades para generar un valor agregado que ayuda a mejorar sustancialmente la percepción de la sociedad frente a las empresas y por consiguiente creando una relación estrecha con el éxito de esta.

Es por esto por lo que nace la necesidad de crear bases para el establecimiento de programas que involucren de manera activa todas las partes relacionadas de la organización (stakeholders) y generar proyectos que sirvan para identificar carencias y falencias en las tareas que desempeña la organización y como esta se relaciona con el entorno. La RSE abarca diversos campos y es decisión de cada empresa planificar bajo cual enfoque se quiere asumir su labor, por esto es necesario hacer un análisis para posteriormente establecer cual entorno (social, económico, medioambiental) queremos enfocar las labores.

Para finalizar debemos pensar que las empresas se nutren del mercado, y que el accionar responsable de estas con sus partes se traduce en una importante mejora continua y por ende sus productos o servicios serán vistos de forma positiva y sus empleados tendrán un mayor sentido de pertenencia hacia estos, la RSE se ha vuelto más que una acción voluntaria en una herramienta que permite la estabilidad y sustentabilidad de las empresas en el largo plazo.

Objetivo General. Diseñar una propuesta de responsabilidad social empresarial para la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S, que permita un desarrollo sostenible de sus actividades además de generar un compromiso social de esta con la sociedad y sus colaboradores.

Objetivos Específicos.

- a. Realizar un diagnóstico, para identificar el tipo de propuesta más acorde para la organización
- b. Establecer e identificar las partes interesadas (Stakeholders) para caracterizarlos y dar un orden de prioridad.
- c. Identificar la documentación y bajo que parámetros se quiere diseñar la propuesta de RSE.

- d. Establecer los montos financieros necesarios para el desarrollo futuro del programa de RSE.
- e. Generar una guía donde se establezca los pasos necesarios para el establecimiento de la propuesta.

Matriz y Por Menores de las Caracterizaciones de las Estructuraciones Estratégicas para la Implementación del Plan de RSE HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.

Ilustración 7

Matriz plan de responsabilidad social empresarial

	IDENTIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS	ESPECTATIVAS	OBLIGACIONES	PRIORIZACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS	PRESUPUESTO
	¿Quiénes son?	¿Que esperan?	¿Que derechos y obligaciones tienen?	¿Quiénes son los más importantes?	¿Qué deben hacer?	¿Qué necesitan?	¿Cuánto se requiere?
I N T E R N O S	Propietario (1)	1. Posicionamiento 2. Productividad 3. Sentido de pertenencia	Cumplimiento de los lineamientos estipulados	ALTO	Visitas a diferentes centros educativos como SENA, para hacer alianzas y propuestas, financiamiento y apoyo, además de cumplir a cabalidad todos los objetivos planteados en el proyecto.	2 Docentes en lenguas modernas para dos jornadas (Niños de 5 a 12 años y jóvenes de 13 a 18 años)	\$34.600.000
	Profesionales del servicio doméstico (12)	1. Educación de calidad 2. Desarrollo humano	Desarrollo integral y apoyo en el hogar para el cumplimiento de metas educativas	ALTO	Compromiso para lograr que el programa se cumpla y se desarrolla en su totalidad	Contar con la documentación correspondiente para lograr acceder al beneficio del programa	\$0
	Personal Administrativo (1)	1. Cumplimiento al cliente 2. Productividad	Seguimiento y cumplimiento	BAJO	Brindar apoyo para constituir y ejecutar el programa de RSE en los tiempos establecidos y con los recursos correctamente designados.	Recursos logísticos, operativos y financieros a disposición para lograr a cabalidad el programa.	\$0
E X T E R N O S	Gobierno (Local y Regional) (SENA) (ONG) (crowdfunding) (Inversores privados)	1. Empresas competentes 2. Mejora de índice de desempleo 3. Reconocimiento	Apoyo y Seguimiento	ALTO	Suministrar los recursos económicos, logísticos, de infraestructura, comprometerse con la comunidad beneficiaria del proyecto. Brindar apoyo.	Que el programa cumpla, con los parámetros y documentaciones necesarias requeridas por la normatividad	-26600000
	Clientes (Usuarios de servicio doméstico. Estratos 4-5-6)	1. Buen Servicio 2. Compromiso social 3. Calidad	Divulgación y apoyo	MEDIO	Apoyar e incentivar el programa, ya sea mediante aportes económicos (donaciones, material bibliográfico, tecnológico, logístico)	Conocimiento e información referente al programa de RSE que se quiere implementar.	-5000000
	Proveedores (Dotación de uniformes, implementos y productos de aseo)	1. Reconocimiento 2. Compromiso social 3. Ventas	Calidad y Reconocimientos	BAJO	adaptar sus políticas, para el fortalecimiento del proceso y ejecución, y asegurar la calidad de sus productos y las certificaciones correspondientes.	Entendimiento de los objetivos y metas que se quieren alcanzar con lo que quiere desarrollar la empresa.	-1000000
	Acreedores (Mantenimiento de equipos y contador)	1. Reconocimiento 2. Compromiso social 3. Ventas	Calidad, divulgación y Reconocimientos	BAJO	Apoyo estratégico y financiero para el desarrollo del programa, además de las transparencia para administrar los recursos.	Documentación para lograr el apoyo de todo el proceso	-1000000
	Comunidad (Madres Cabeza de hogar)	1. Oportunidades laborales 2. Educación	Reconocimiento	MEDIO	Economía Colaborativa. Integrarse y generar estrategias de comunicación asertiva.	Espacios adecuados para reunirse y socializar experiencias que se van a vivir en la ejecución del pla de RSE.	0

Fuente. Elaboración propia.

Financiamiento. Los proyectos de responsabilidad social empresarial pueden acceder a diversos medios de financiamiento; para obtener el capital necesario para poner en marcha la propuesta, para el desarrollo de plan se utilizarán las siguientes alternativas para financiar el proyecto.

Donaciones: Que se obtienen a partir de los grupos de interés proveedores, clientes y agentes externos como organizaciones no gubernamentales estos aportes podrán ser dinero en efectivo,

infraestructura y apoyo logístico. Además existen múltiples plataformas virtuales crowdfunding que gestionan donaciones a nivel nacional y mundial para proyectos que se caractericen por su enfoque social o medioambiental, para lo cual se registrara el proyecto en las diversas plataformas.

Apoyo estatal: Capital de apoyo que ofrece el gobierno para promover acciones que benefician a poblaciones vulnerables como madres cabeza de hogar y de bajos recursos, estos ingresos se obtendrán a partir de divulgar la propuesta y hacerla visible para todos estos entes.

Apoyo de inversores o entidades privadas: instituciones educativas, empresas e individuos que quieran apoyar este tipo de programas que incentivan el desarrollo social.

Objetivo D: Valorar el Soporte Técnico que necesita la Empresa.***Estudio y Soporte Técnico******Localización del proyecto.***

Radica en puntualizar a partir de la configuración económica la ubicación geográfica, dimensiones y características de la casa matriz de la organización. Es indefectible precisar el lugar idóneo donde se va a ofertar el servicio y calificar la ubicación del plan de negocio asumiendo calidad y tipo de vías de acceso, movilidad, y en el caso del servicio doméstico posicionarse en una zona donde preferiblemente transiten ciudadanos del segmento de mercado al que se pretende acceder (Estrato cuatro, cinco y seis del municipio de Cartago Valle del Cauca).

Consecuencialmente se elaboró la respectiva Matriz de Ubicación del Negocio para calificar las variables que afectan la ubicación de la empresa. Asimismo se destaca el propósito de incursionar en áreas de alto flujo de comercio, centros comerciales y zona céntrica del municipio como opciones para instalar la sucursal principal, con distribución acorde para instaurar una sala de espera, oficina para el Administrador, almacén de dotaciones e implementos de aseo y cafetería, correspondientes baños masculinos y femeninos y recepción.

Tabla 3*Matriz de ubicación del negocio*

Factores de éxito	Peso	Centro Comercial “Santiago Plaza”		Zona Centro Cartago		Centro Comercial “Nuestro Cartago”	
Vías de acceso	0.2	4	0.8	4	0.8	4	0.8
Ubicación geográfica	0.2	5	1	5	1	5	1
Tamaño del mercado	0.2	5	1	5	1	5	1
Comercialización	0.1		0.5	4	0.4	4	0.4
Proyección de demanda	0.1	5	0.5	4	0.4	5	0.5
Cercanía de proveedores	0.05	5	0.25	3	0.15	3	0.15
Descuentos ofrecidos	0.05	2	0.1	2	0.1	2	0.1
Normas	0.05	4	0.2	4	0.2	4	0.2
Exenciones tributarias	0.025	3	0.075	2	0.05	3	0.075
Nivel de desarrollo	0.025	3	0.075	2	0.05	3	0.075
Total	1		4.5		4.15		4.3

Fuente. Elaboración propia.

Tamaño del proyecto.

La fuerza laboral con la que cuenta HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Busca satisfacer la demanda esperada que se identifica en la ciudad de Cartago Valle del Cauca; con diez colaboradoras del servicio doméstico (CSD) se pueden atender los siguientes servicios

24 servicios de 8 horas al mes = 192 horas * 3 CSD = 576 horas = 72 servicios

48 servicios de 4 horas al mes = 192 horas * 6 CSD = 1152 horas = 288 servicios

96 servicios de 2 horas al mes = 192 horas * 1 CSD = 384 horas = 480 servicios

Total 2112 horas = 840 servicios

CSD. Profesionales del Servicio Domestico

Se identifica que el servicio por turnos de cuatro horas, según Boston Consulting Group, es el producto estrella de la empresa por tal motivo se pretende ofrecer un volumen alto de este servicio para generar más utilidades, igualmente el servicio por dos horas es muy rentable.

Con el presupuesto de mano de obra, que es de cinco CSD (Colaboradora del Servicio Doméstico), pretendo cubrir, no la demanda potencial en su totalidad es un segmento del mercado que está en la capacidad económica de contratar con HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.

Es de esperar que un mismo cliente que contrate el servicio, lo requiera por un mes completo, pueden ser dos servicios a la semana de día completo (8 horas); o dos servicios de día completo cada quince días, o sea cuatro al mes.

Con el servicio por turnos puede suceder la misma situación, generando de esta forma distintas maneras de contratar el servicio, que el mismo cliente diseñara a la medida de sus necesidades.

Los proveedores adecuados para la empresa son instituciones como el SENA donde se capaciten los posibles aspirantes a las vacantes ofrecidas la empresa. Los servicios que se ofrecerán serán: lavado de ropa, planchado y limpieza general.

No se realizará cuidado de personas, preparación y servicio de alimentos, inicialmente.

Diseño interno de la empresa.

Las instalaciones de la sucursal para puesta en marcha de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Se compone de las medidas que a continuación se relacionan 5 mts de frente por 15 mts de profundidad, para un total de 75 metros cuadrados en la siguiente forma:

Dependencia para el administrador, en iguales dimensiones otra dependencia para un futuro contador o coordinador de operaciones, cada una con 2.8 mts en el frente por 3,2 mts de profundidad. Baños correspondientes de singulares características para damas y caballeros de 3 mts cuadrados respectivamente. Una recepción de 3m de ancho y 3 m de largo, que contara con una cómoda sala de espera. Locación adecuada para recepcionista o auxiliar administrativa; Espacio que se puede usar para sala de espera o punto de encuentro para reuniones de personal capacitaciones, entrevistas y procesos de selección. Boga relativamente de menores dimensiones para almacenar dotaciones, papelería productos de aseo y cafetería.

Ilustración 8

Plano instalaciones



PLANO DE UNA EMPRESA DE EMPLEADAS DOMESTICAS

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 4*Presupuesto muebles y enceres HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.*

Activo	Valor Unitario	Cantidad Requerida	Total
Silla de escritorio	\$ 105.000	4	\$ 420.000
Sala de espera	\$ 1.600.000	1	\$ 1.600.000
Archivador metálico	\$ 255.000	2	\$ 510.000
Escritorio de oficina	\$ 250.000	1	\$ 250.000
Computador de mesa	\$ 1.600.000	1	\$ 1.600.000
Celular	\$ 400.000	1	\$ 400.000
Impresora Multifuncional	\$ 210.000	1	\$ 210.000
Botiquín	\$ 59.900	1	\$ 59.900
Canecas Reciclaje	\$ 12.000	3	\$ 36.000
Nevera Mini	\$580.000	1	\$ 580.000
Total			\$ 5`665.900

*Fuente. Elaboración propia.***Tabla 5***Inversión Activos Intangibles*

Activo Intangible	Costo Total
Estudio de Mercado	\$ 700.000
Estudio de Viabilidad	\$ 750.000
Licencias y Trámites	\$ 880.000
Montaje y Puesta en Marcha	\$ 850.000
Imprevistos	\$ 1`000.000
Total	\$ 4`180.000

Fuente. Elaboración propia.

Objetivo E: Presentar el Plan de Financiación para la Creación, Desarrollo y Sostenimiento de la Empresa en el Tiempo.

La creación de un proyecto o empresa nueva requiere de un análisis detallado de diversos factores y proyecciones para determinar la viabilidad de la idea emprendedora HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. se realizaron los siguientes cálculos: proyección de ventas, flujo de caja, presupuesto de ventas, presupuesto de inversión, estado de resultados y punto de equilibrio; la estimación de las proyecciones se planifica a cinco años con un incremento porcentual teniendo en cuenta la inflación del último año que es de 12.53% la cual es atípica, para unas proyecciones un poco más optimistas se decidió por parte de la administración calcular el crecimiento en un 5%.

Campañas publicitarias.

Tabla 6

Costo de campañas publicitarias

Descripción de medios empleados	Inversión de la campaña	Periodo de Realización	Presupuesto anual
Volantes	\$ 50.000	Anual	\$ 100.000
Marketing Digital	\$ 200.000	Anual	\$ 200.000
Tarjetas	\$ 50.000	Anual	\$ 100.000
Total Año			\$ 400.000

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.

Proyección de Ventas.

Cuadro 10

Promedio ventas primer año

Promedio ventas mensuales

CSD	Clase de Servicio	Unidad	Cantidad	Valor Servicio	Valor total
1	Servicio por hora	2 horas	96	\$ 24.000	\$ 2'304.000
6	Servicio por turno	4 horas	288	\$ 48.000	\$ 13'824.000
3	Servicio por turno	8 horas	72	\$ 96.000	\$ 6'912.000
Total presupuesto ventas					\$ 23'040.000
Total año					\$ 276'480.000

Nota. CSD: Colaboradora de Servicio Doméstico. *Fuente.* Elaboración propia.

Aspiración a servicios vendidos por cuatrimestre, con un aumento del 5% gradualmente, teniendo en cuenta que se ocupan las 8 horas laborales y horas extras.

Presupuesto de Mano de Obra Directa.

Los cálculos realizados con respecto a la mano de obra requerida para el eficiente funcionamiento de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Demuestran que para incrementar los servicios prestados se debe contar con un número de personal elevado, para cubrir la demanda que se presenta en la ciudad de Cartago Valle del Cauca, y generar mayor rentabilidad en un periodo de tiempo determinado; la idea es que el personal cumpla con las ocho horas que por ley debe trabajar diariamente y minimizar la probabilidad de que alguna colaboradora quede flotante durante el día o la semana, la debida planificación y programación de turnos de trabajo y la fidelización de los clientes garantiza la ejecución de las tareas propuestas por parte de la administración. En ciudades capitales de los departamentos en Colombia se pueden encontrar empresas de estas características que cuentan hasta con quinientas empleadas domésticas.

Ilustración 9

Costos y gastos fijos de personal

Cargo	Sueldo Básico Mensual Asignado	Prestacional (Seleccionar)								Auxilio de Transporte	Total
		EPS	AFP	Arl	Ces	Pri	InC	Vac	Par		
Administrador	\$ 1.200.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%		\$ 1.814.160
Colaboradora 1	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
2	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
3	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
4	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
5	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
6	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
7	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
8	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
9	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
10	\$ 1.000.000	8,50%	12,0%	4,35%	8,33%	8,33%	1,00%	4,17%	4,50%	\$ 117.172	\$ 1.628.972
										Total mes	\$ 18.103.880
										Total año	\$ 217.246.560

Fuente. Elaboración propia.

Costos Indirectos de Fabricación**Costos de Administración.****Tabla 7***Costos de Administración*

Costos fijos de administración	Monto mensual	Monto anual
Arrendamiento Local	\$ 800.000	\$ 9`600.000
Energía y Acueducto	\$ 170.000	\$ 2`040.000
Plan celular	\$ 70.000	\$ 840.000
Cafetería y aseo	\$ 60.000	\$ 720.000
Caja menor	\$ 150.000	\$ 1`800.000
Papelería y útiles de oficina	\$ 15.000	\$ 180.000
Seguros	\$ 150.000	\$ 1`800.000
Total	\$ 1`415.000	\$ 16`980.000

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.

Personal.**Tabla 8***Costo dotaciones*

Dotación	Cantidad	Precio c/u	Total
Uniformes	10	\$ 80.000	\$ 800.000
Zapatos	10 pares	\$ 40.000	\$ 400.000
Antideslizantes			
Gorro	1	\$ 15.000 (caja)	\$ 15.000
Delantales	10	\$ 20.000	\$ 200.000
Tapabocas	1	\$ 15.000(caja)	\$ 15.000
Guantes	1	\$ 415.000(caja)	\$ 415.000
Total			\$ 1`845.000

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.

Servicios Públicos y Otros.**Tabla 9***Costos fijos de operación*

Costos fijos	Monto mensual	Monto anual
Dotaciones	\$126.600	\$ 504.000
Internet	\$ 68.000	\$ 816.000
Mantenimiento equipos	\$ 20.000	\$ 100.000
Honorarios de contador	\$200.000	\$ 2`400.000
Total	\$926.600	\$ 3`820.000

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.

Costos Ventas**Precio de Cada Servicio.****Tabla 10***Costo de cada servicio*

Servicio	Costo a clientes	Total mensual Cubriendo todo el día.	Costo a empleada	Costo total Pago. Nomina	Utilidad
1 hora	\$ 12.000	\$2.304.000	\$ 6.788	\$ 1.628.972	\$ 675.028
2 horas	\$ 24.000	\$2.304.000	\$ 13.575	\$ 1.628.972	\$ 675.028
3 horas	\$ 36.000	\$2.304.000	\$ 20.364	\$ 1.628.972	\$ 675.028
4 horas. Turno	\$ 48.000	\$2.304.000	\$ 27.150	\$ 1.628.972	\$ 675.028
8 horas. Día	\$ 96.000	\$2.304.000	\$ 54.300	\$ 1.628.972	\$ 675.028

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.**Caracterización de la Clase de Servicio.****Tabla 11***Porcentaje de participación*

Clase de Servicio	Porcentaje de participación en el mercado
Servicio por hora	10%
Servicio por turno	60%
Servicio por día	30%

Fuente. Elaboración propia.**Tabla 12***Clase de Servicio*

Clase de Servicio	Detalle	Duración
Servicio por hora	1 hora hasta 3 horas	60 min
		120 min
		180 min
Servicio por turno	4 horas 1/2 Día	240 min
Servicio por día	8 horas Día completo	480 min

Fuente. Elaboración propia.**Tabla 13***Cantidad de Servicios a prestar en el mes*

Clase de Servicio	Servicios/mes	Horas/mes
Servicio por hora	192	384
Servicio por turno	288	1.152
Servicio por día	72	576
Total		2112

Fuente. Elaboración propia.

Proyección precio por servicio**Tabla 14***Proyección precio por servicio 5% anual*

Año	Servicio por hora (2 horas)	Servicio por turno (4 horas)	Servicio por día (8 horas)
2023	\$24.000,00	\$46.000,00	\$ 96.000,00
2024	\$25.200,00	\$48.300,00	\$100.800,00
2025	\$26.460,00	\$50.715,00	\$111.132,00
2026	\$27.783,00	\$53.250,75	\$116.688,6
2027	\$29.172,15	\$55.913,28	\$122.523,03

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.**Incremento ventas****Tabla 15***Proyección ventas 5% anual*

Periodo	Ventas mensuales	Ventas Anuales
2023	\$23.040.000	\$276.480.000
2024	\$24.192.000	\$290.304.000
2025	\$25.401.600	\$304.819.200
2026	\$26.671.680	\$320.060.160
2027	\$28.005.264	\$336.063.168

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.**Proyección Estado de Resultados (5 años).****Cuadro 11***Proyección estado de resultados*

Estado de Resultados	1	2	3	4	5
Ventas	\$276.480.000	\$290.304.000	\$304.819.200	\$320.060.160	\$336.063.168
Costo de Ventas	\$238.019.524	\$249.920.500	\$262.416.525	\$275.537.351	\$289.314.218
Utilidad Bruta	\$38.460.476	\$40.383.500	\$42.402.675	\$44.522.809	\$46.748.950
Gastos Admón.	\$16.980.000	17.829.000	\$18.720.450	\$19.656.472	\$20.639.295
Gastos de Ventas	\$1.600.000	\$1.680.000	\$1.764.000	\$1.852.200	\$1.944.810
Utilidad Operativa	\$19.880.476	\$20.874.500	\$21.918.225	\$23.014.137	\$24.164.845
Gastos Financieros	\$6.072.588	\$5.085.973	\$3.927.109	\$2.565.922	\$967.091
Utilidad antes de Impuestos	\$13.807.888	\$15.788.527	\$17.991.116	\$20.448.215	\$23.197.754
Impuestos (33%)	\$4.142.366	\$4.736.558	\$5.397.334	\$6.134.464	\$6.959.326
Utilidad Neta	\$9.665.522	\$11.051.969	\$12.593.782	\$14.313.751	\$16.238.427

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.

Flujo de Caja.**Cuadro 12***Flujo de caja proyectado 5 años*

Flujo de Caja	0	1	2	3	4	5
Caja Inicial	\$0	\$276.480.000	\$290.304.000	\$304.819.200	\$320.060.160	\$336.063.168
Ingresos						
Utilidad Operativa más Depreciación más Amortización	\$0	\$25.531.625	\$27.512.268	\$29.714.853	\$32.171.951	\$34.921.490
Capitalización	\$33.641.900	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Crédito	\$39.563.021	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Disminución de Activos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Aumento de Pasivos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Ingresos	\$73.204.921	\$250.948.375	\$262.791.732	\$275.104.347	\$287.888.209	\$301.141.678
Egresos		\$217.246.560	\$228.108.888	\$239.514.332	\$251.490.048	\$264.064.550
Impuestos	\$0	\$4.142.366	\$4.736.558	\$5.397.334	\$6.134.464	\$6.959.326
Intereses	\$0	\$6.072.588	\$5.085.973	\$3.927.109	\$2.565.922	\$967.091
Aumento de Activos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Disminución de Pasivos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Egresos	\$51.888.400	\$227.461.514	\$237.931.419	\$260.190.434	\$260.190.434	\$271.990.967
Caja Final	\$21.316.921	\$23.486.861	\$24.860.313	\$14.913.913	\$27.697.775	\$29.150.710

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.**Cuadro 13***Simulación Crédito \$40.000.000*

Tasa efectiva anual utilizada en la simulación	17.46%
Tasa mes vencida utilizada en la simulación	1.35%
Cuota mensual	\$976,978.05
Seguro de vida asociado a la deuda por cuota	\$48,000.00
Cuota mensual más seguro(s)	\$1,024,978.05
Plazo	60

Fuente. Bancolombia 2020

Objetivo F: Formular los Procesos Económicos a tener en Cuenta para el Despliegue de los Componentes Teleológicos.

Punto de Equilibrio

En una empresa u organización sea de índole industrial, comercial, finanzas o servicios que va a iniciar sus operaciones es importante establecer con anticipación el número de productos o servicios que debe facturar para no incurrir en pérdidas, en el caso particular de una empresa que va a prestar servicios de aseo doméstico, se busca calcular el número de hogares a satisfacer mensualmente y de esta forma pronosticar las ventas pertinentes para obtener la rentabilidad óptima. Con base en la investigación de mercado que se realizó, se identificaron tres clases de servicios a prestar: por hora, por turnos y por días.

Ilustración 10

Fórmula del punto de equilibrio

$$\text{Punto de Equilibrio \$} = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - (\text{Costos Variables} / \text{Ingresos por Ventas})}$$

$$\text{Punto de Equilibrio \$} = \frac{22.270.000}{1 - (23.769.280 / 276.480.000)}$$

$$\text{Punto de Equilibrio \$} = 24'364.655$$

$$\text{Punto de Equilibrio Q} = 2031 \text{ horas.}$$

Cuadro 14

Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO	PROMEDIO AÑO 1
Ventas	\$276.480.000
Costo Variable	\$23.769.280
Costo Fijos	\$22.270.000
Costos Totales	\$46739280
Margen Bruto \$	\$5.142.000
PE \$	\$24'364.655
PE Q	2031 Horas

Fuente. Elaboración propia.

Indicadores para el análisis de la inversión**Valor Presente Neto.****Cuadro 15***Valor presente neto*

Año	Flujos de efectivo	Tasa de oportunidad	25%
0	\$21`316.921		
1	\$23`486.861		
2	\$24`860.313		
3	\$14`913.913		
4	\$27`697.775		
5	\$29`150.710		
Valor Presente Neto (VPN)		\$81.337.913	

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.

Cuadro 16*Tasa interna de retorno, costo promedio ponderado de capital*

Año	Flujos de efectivo	
0	\$21`316.921	
1	\$23`486.861	
2	\$24`860.313	
3	\$14`913.913	
4	\$27`697.775	
5	\$29`150.710	
Tasa Interna de Retorno		45%

WACC				
TIO	14%			
		Participación	Costo % por la fuente	
Crédito	\$40.000.000	53.33%	11,8%	6.3%
Recursos propios	\$35.000.000	46.67%	14.0%	6.5%
WACC	12.8%			12,8%

Nota. Valores en pesos colombianos. *Fuente.* Elaboración propia.

Objetivo G: Reconocer los Principales Riesgos que Afectan la Creación y Desarrollo de la Empresa***Riesgo Financiero***

En la formulación de un proyecto productivo es crucial tener en cuenta las variables que pueden incidir en el correcto desenvolvimiento económico y financiero de la propuesta de inversión, los flujos de efectivo pueden no ser los esperados, generando una rentabilidad incierta. El riesgo es la probabilidad de incurrir en pérdidas. En economía, riesgo es un estado de incertidumbre en el que puede ocurrir más de un resultado y la probabilidad que cada resultado posible puede estimarse. El riesgo laboral es otra variable importante para tener en cuenta en la ejecución del proyecto, igualmente la existencia en la región de empresas legalmente constituidas con una amplia trayectoria y la informalidad con que se desarrolla la realización del servicio doméstico, hacen que la competencia sea intensa.

Es fundamental hacer énfasis en las estrategias de mercado que se van a aplicar para atraer nuevos clientes, publicidad, mercadeo y formas de pago; el incremento en ventas mensual debe ser proporcional al proyectado, sostener el punto de equilibrio y sobrepasar el promedio de ventas para generar flujos de caja positivos que minimicen el riesgo de incurrir en bajas utilidades y por consiguiente la descapitalización de la empresa.

Riesgo Laboral o Humano

Otro factor importante inherente al riesgo, es la pérdida, averías, hurto de pertenencias de los clientes al interior de los hogares que contratan el servicio, incidentes que son comunes en la contratación informal del servicio doméstico; previendo estas novedades HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. propone contrarrestar esta variable con una selección y contratación de personal para prestar los servicios que ofrece, con excelentes referencias laborales y personales y con la adquisición de una póliza de garantía, seguridad y confianza.

Riesgo Social

El proyecto empresarial se desarrolla desde su gestación con un enfoque social primordialmente, se puede asumir el riesgo de que no se logre impactar como se esperaba a la comunidad escogida, ya que como colaboradoras se pretende seleccionar preferiblemente madres cabeza de hogar, desplazadas y migrantes de zonas rurales a la ciudad, de estratos uno y dos de la ciudad de Cartago Valle del Cauca. Siempre y cuando se sometan a un proceso previo de selección

riguroso, puede llegar a suceder que las aspirantes cumplen con estos requisitos y se ajusten al perfil solicitado por HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Pero su experiencia no sea la suficiente y sus referencias laborales y personales sean poco confiables; ya que la empresa siempre estará buscando talento humano calificado, experimentado y bien referenciado.

Riesgo Comercial y Tecnológico

El marketing digital, y la implementación de tecnologías de punta van de la mano, para equiparar las fuerzas con empresas de servicios domésticos a nivel regional, HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Debe incursionar en las tecnologías de la información y comunicaciones, se requiere a futuro tener página web propia y diseñar una aplicación para Smartphone idóneas para satisfacer al cliente en sus necesidades y por ende llegar directamente a este, no es suficiente con utilizar redes sociales comunes como: Twitter, Linked in, Facebook, WhatsApp o Instagram, aunque también se pueden utilizar técnicas tradicionales de publicidad como: entrega de volantes alusivos al portafolio de servicios en zonas estratégicas o avisos radiales y televisivos en medios locales, ya que el propósito es llegar a ser igual o mejor que la competencia regional.

Riesgo de Gestión

Como administrador de este proyecto empresarial, surgió la idea de negocio a través de la observación y análisis del entorno, por la inquietud y deseo de promover el empleo formal y bien remunerado en la ciudad de Cartago Valle del Cauca; reconozco que no tengo experiencia gerenciando una empresa propia pero si administrando una empresa de un tercero; no poseo historial crediticio para acceder a un crédito de inversión. Para minimizar esta falencia financiera, cabe la posibilidad de postularse a las convocatorias del fondo emprender SENA.

Riesgo Ambiental

El riesgo ambiental que se maneja es bajo, debido a que nuestras colaboradoras son capacitadas en buenas prácticas medioambientales, de reciclaje, optimización de recursos eléctricos, hídricos, productos de aseo, la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. por el contrario se caracteriza por su compromiso con el medio ambiente. De igual forma optaremos para que nuestros proveedores sean empresas certificadas en políticas medioambientales.

Conclusiones

Planear la creación de una empresa es una cuestión de elevada fundamentación, así lo acredita la formulación de la pregunta inicial que se sostiene desde la teoría de Ronstadt, elle plantea los factores circunstanciales como asunto clave. Cuando el estudio realiza el diagnóstico de la estructura del sector al cual pertenece HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S., análisis de todos los factores arroja resultados positivos en términos de oportunidades, igualmente, la matriz EFE indica que la empresa puede compensar sus amenazas y suplir las necesidades insatisfechas en el mercado. Sumado a ello, cuando se presenta al mercado las características del servicio, la percepción de los futuros clientes es de aceptabilidad pues se trata de un apoyo claro y económico; en esta línea de ideas, las personas que acceden a este servicio deben poseer alguna capacidad de pago.

En cuanto a las personas que sean las colaboradoras en la empresa, son cobijadas por toda la normatividad laboral, que incluye: horas de trabajo para quienes no son internas, las internas podrán tener jornada laboral de 10 horas, descansos remunerados, salario mínimo cuando se trabaja tiempo completo, vacaciones remuneradas, seguridad social, aportes parafiscales, pago de liquidación.

Los resultados de las encuestas que hacen referencia a las características del servicio también son positivos, un porcentaje interesante del 35% necesitan de una colaboradora para que realice labores domésticas por turno de cuatro horas y un 30% solicita el servicio por un día completo, lo que infiere una alta posibilidad de éxito en el inicio de la empresa. Lastimosamente, se presenta un producto sustituto que consiste en la contratación informal y de forma directa, se considera el principal competidor el bajo precio que los usuarios pagan por el servicio pero a medida que avanza el conocimiento de los derechos se puede ir solventando esta dificultad.

En cuanto a la viabilidad técnica de HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S., su instalación posee una excelente ubicación geográfica y cuenta con todas las capacidades de espacio que requiere una empresa de este tipo, igualmente posee todos los servicios básicos de agua, energía y alcantarillado. Los equipos tecnológicos son clave en este proceso de funcionamiento, aspecto que ya se encuentra presupuestado.

La estructura administrativa de la empresa dispone de un organigrama, se distingue en este punto la designación de las funciones del gerente, asesor comercial, del supervisor. Cabe anotar,

que hay claridad en el funcionamiento de la empresa pues se detalla a través de un diagrama de flujo de proceso esto le confiere credibilidad. Lo mismo sucede con su componente teleológico-misión, visión, políticas de calidad, valores corporativos, responsabilidad social, objetivos-.

En el campo del financiamiento las alternativas son variadas, una de ellas es la donación, otra el apoyo estatal. El punto de equilibrio infiere que la empresa es viable económica y financieramente; el riesgo financiero se solventa a través de la atracción de nuevos clientes, la publicidad el mercadeo y la facilidad en las formas de pago.

Las referencias personales y un cuidadoso proceso de contratación disminuyen el riesgo laboral o humano. De igual manera una página web y la aplicación para Smartphone podría menguar el riesgo comercial y tecnológico por lo que en las recomendaciones se insiste en este aspecto. En la dinámica de una empresa no pueden faltar los riesgos ambientales, salvo en el caso de los residuos de las aguas servidas cuyo manejo corresponde a las empresas municipales a través de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) las colaboradoras encargadas del servicio doméstico tienen la capacidad de implementar procedimientos ambientales como el reciclaje o la separación desde la fuente.

Recomendaciones

Las proyecciones realizadas en este estudio de viabilidad se trazaron suponiendo escenarios futuros, en el momento en que la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Se encuentre realizando su operación realmente se sugiere calcular las proyecciones con datos verídicos, para así tener resultados que se ajusten a las situación del mercado en el cual este haciendo presencia, ya que las condiciones del mercado se pueden ver afectadas drásticamente a través del tiempo por diferentes situaciones.

Las colaboradoras, Profesionales del Servicio Doméstico que se seleccionen, potencializaran su fuerza de trabajo conociendo en su totalidad las políticas de calidad desarrolladas por la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. Igualmente se apropiaran de la propuesta de valor, los valores corporativos serán practicados dentro y fuera de la organización.

EL estricto cumplimiento de los parámetros para desarrollar el proceso de selección de las profesionales del servicio doméstico facilitara la implementación de las políticas de calidad programadas; de esta forma crear ventaja competitiva frente a la rivalidad en el sector informal.

Es recomendable que en la ejecución de este proyecto empresarial se reafirme la visión organizacional, ya que es una empresa nueva en el mercado con grandes oportunidades de expansión a nivel local y regional.

HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S. se compromete a manejar altos estándares de calidad, maneja y optimiza los recursos disponibles, distribuye adecuadamente sus operaciones, planea y organiza los turnos de trabajo, dando cobertura a la totalidad de turnos disponibles, y empleando con eficiencia a todos los integrantes de la organización; el personal debe suministrar el máximo potencial a la organización, la cultura organizacional debe estar enfocada en la pertinente comunicación, retroalimentación y aprendizaje colectivo, promover la empatía y desarrollo de la percepción para que cada individua sea consciente de su entorno.

Una manera de construir identidad es la prestación de un servicio de calidad. Dos aspectos se pueden fortalecer en el trabajo desarrollado por las colaboradoras, el primero corresponde al ámbito axiológico (la responsabilidad, la disciplina, el respeto, las buenas maneras, la cortesía...); el segundo la conciencia eco ética (el cuidado, el ahorro, el reciclaje...) estos aspectos se deben convertir en tradición.

La publicidad de la empresa, debe tener un componente normativo para generar la necesidad que los habitantes del municipio de Cartago al contratar un colaboradora del servicio doméstico lo haga desde la formalidad.

Referencias

- Anderson, R. E., Hair, J. J. F., & Bush, A. J. (1998). *Administracion de Ventas* (McGraw-Hill (Ed.); Segnda Edi).
- ANIF. (2018). *ANIF. Centro de Estudios Economicos*.
- Barrera, L. D. marcela. (2017). *Evolucion Normativa del Trabajo Domestico en Colombia*. Universidad Catolica de Colombia. Sede Bogota D.C.
- Britto, C. C., & Garcia, H. A. C. (2016). *Estudio de factibilidad para la creacion de una empresa de administradora de servicios domesticos en la ciudad de Pereira*. Universidad Tecnologica de Pereira.
- Chavez, C. R., & Espioza, M. L. A. (2020). Creacion de empresa dedicada a la prestacion del servicio domestico a domicilio en el municipio de Cerete; Cordoba. En [Https://Medium.Com/](https://medium.com/). Universidad de Cordoba.
- Chiavenato, I., & Sacristan, M. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (M.-H. Interamericana (Ed.); Octava Edi).
- Chica, P. S. M. (2009). *Creacion de una empresa de prestacion de servicios de apoyo para el hogar en la ciudad de Bogota*. Universidad Javeriana.
- CISOE. (2019). *CISOE. Centro de Investigacion Social y Economica*.
- Drucker, P. F. (2015). *Gerencia de Empresas* (P. R. House (Ed.)).
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción el marketing de los servicios* (McGRAW-HIL (Ed.)). España.
- El Mundo*. (2018). <https://www.elmundo.es/>
- Espinosa, M. P. B. (2007). *Plan de Negocios para la Creación del Grupo de Especialistas Dentales de Puebla*. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ladi/perez_b_m/
- Fischer, de la V. L. E., & Espejo, C. J. A. (2017). *Introduccion a la Investigacion de Mercados* (McGraw-Hill (Ed.); Cuarta Edi).
- Hernandez, S. R. (2017). *Metodologia de la Investigacion: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (I. McGraw-Hill (Ed.)).

- Hurtado, R. M., & Murillo, M. A. E. (2017). *Estudio de Factibilidad para la Creacion de Empresa que Preste Servicios Domesticos Profesionales en Buenaventura*. Universidad del Valle.
- Jung, C. G. (2001). *El libro Rojo. Liber Novus. Das Rote Buch. The Red Book* (Elhilodariadna (Ed.)).
- Max-Neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M., Herrera, F., Zemelman, H., Jatoba, J., & Weinstein, L. (1986). Desarrollo a Escala Humana una opcion para el future version de Cepaur Fundacion Dag Hammarskjold. En *Development Dialogue Numero especial*.
- Miranda, M. J. J. (2013). *Gestion de Proyectos Identificacion-Formulacion Evaluacion: Financiera-Economica-Social-Ambiental* (Cuarta Edi).
- Naisbitt, J., & Aburdene, P. (1982). *Megatrends 2000, The new directions for the 1990's*. William Morrow and Company Inc.
- Parra, E. L. A., Rodríguez, G. L. A., & Florez, H. Y. A. (2015). *Plan de negocio para la creacion de una empresa asesora y consultora para las mipymes de la ciudad de Cartago Valle*. Universidad del Valle.
- Portal Educativo Argentino. (s. f.). xfactortech.com
- Porter, M. (2017). Ser Competitivo. En E. Deusto (Ed.), *Harvard Business Press* (Novena Edi, Vol. 9).
https://planetadelibrosco0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/35/34984_Ser_competitivo.pdf
- Reyes, S. M. (2015). *Identidad laboral en el empleo doméstico. Proyecto de Memoria para optar al Título de Antropóloga Social*. Universidad de Chile.
- Sapag, C. N., Sapag, C. R., & Sapag, P. J. M. (2014). *Preparacion y Evaluacion de Proyectos* (McGraw-Hill (Ed.); Sexta Edic).
- Soto, M. S., & Perdomo, R. S. (2013). *Plan de negocios para la creacion de la empresa de servicios Aseo para Todos S.A.S*. Universidad EAN.
- Varela, R. (2008). *Innovación Empresarial : Arte y Ciencia en la Creacion de Empresas* (3.^a ed.). Pearson Education.
- Vargas, L. M. V. (2019). *Estudio de Factibilidad para Crear una Empresa Prestadora de Servicios*

de Aseo a Hogares de los Estratos tres al seis de la Ciudad de Neiva. Santo Tomas.

Velasquez, R. E. D., Alcalde, F. J. I., Ontiveros, F. O., Barreto, G. L. A., & Palomera, V. A. (2018). *Modelo de negocios para limpieza de hogares y trabajadoras domésticas.* Universidad Jesuita de Guadalajara.

Apéndices

Apéndice A

Encuesta

Encuesta Administración de Empresas Universidad del Valle.

Respetuosamente me dirijo a usted con el propósito de solicitar el diligenciamiento de la siguiente encuesta, cuyo objetivo es realizar una investigación de mercado, que permita identificar la demanda insatisfecha del servicio doméstico de la empresa HOMECLEAN SERVICIOS S.A.S.

Esta encuesta se realiza como herramienta de la tesis de grado para obtener el título de Administrador de Empresas.

1. ¿Qué días de la semana designa usted para realizar las labores de aseo y mantenimiento del hogar?

- | | | | |
|--------------|-------|-------------|-------|
| a. Lunes | _____ | e. Viernes | _____ |
| b. Martes | _____ | f. Sábado | _____ |
| c. Miércoles | _____ | g. Domingo | _____ |
| d. Jueves | _____ | h. Festivos | _____ |

2. ¿Seleccione cómo le gustaría que se comportara una empleada de servicio doméstico que usted contrato?

- | | |
|---|-------------|
| a. Amablemente | _____ |
| b. Seria e indiferente pero que haga bien su labor | _____ |
| c. Con buena actitud de servicio y además excelente labor | _____ |
| d. Discreta pero eficiente | _____ |
| e. Otro | Cual? _____ |

3. ¿Cuál es el rango de edad que usted prefiere para su empleada de servicios domésticos?

- | | |
|--------------------------|-------|
| a. De 18 a 30 años | _____ |
| b. De 31 a 40 años | _____ |
| c. De 41 a 50 años | _____ |
| d. No le importa la edad | _____ |

4. ¿Qué otro servicio (Diferente a aseo doméstico) sugiere usted debería prestar una empleada de servicio doméstico?

- | | |
|---|-------|
| a. Preparación de alimentos | _____ |
| b. Cuidado de mascotas | _____ |
| c. Cuidado de niños | _____ |
| e. Enseñanza de conocimientos básicos a niños | _____ |

5. ¿Qué tipo de servicio contrataría con una empresa privada, la cual ofrecerá garantías de seguridad y prestaciones sociales en el servicio?

- a. Por horas _____
- b. Por turnos (4 horas) _____
- c. Por días (8 horas) _____
- d. Permanente _____

6. ¿Considera que una empresa privada de servicios domésticos le garantiza la prestación del servicio con calidad?

SI _____

NO _____

7. ¿Sabe cuánto es el valor de prestaciones sociales que se debe cancelar a un empleado de servicios domésticos?

SI _____

NO _____

8. ¿Sabe los riesgos que corre como empleador al contratar una empleada de servicios informalmente, y desafortunadamente se accidenta dentro de su hogar?

SI _____

NO _____

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una hora de servicio doméstico con garantías en prestaciones sociales para la empleada doméstica prestadora del servicio y con calidad en el servicio para usted?

a. \$8000 _____

b. \$9000 _____

c. \$10.000 _____

Apéndice B

Aplicación lienzo CANVAS

Cuadro 17

Lienzo CANVAS HOME CLEAN SERVICIOS S.A.S.

8. Aliados Clave	7. Actividades Clave	2. Propuesta de Valor	4. Relación con Clientes	1. Segmento de Clientes
Alcaldía Municipal. Agencia de Empleo SENA. Fondo Emprender SENA. Fondo Valle INN.	Creación de la base de datos y Contratación con proveedores y prestadoras de servicio doméstico. Base de datos de cliente. Mercadeo y ventas del servicio doméstico. Logística de la prestación del servicio doméstico. Unciones administrativas (Contratación de personal, pago de proveedores, tesorerías, compromisos fiscales.	Limpieza, bienestar confort. Garantías de responsabilidad y seguridad. Compromiso con la comunidad. Precios justos. Políticas organizacionales diseñadas para enfocarse en las expectativas del cliente. Métodos de manejo de residuos y correcto reciclaje de los materiales que se pueden reutilizar. Cuidado con el medio ambiente. Nuestras colaboradoras cuentan con un pago estipulado por la ley con aporte a prestaciones de ley.	Buenas relaciones interpersonales. Amabilidad, discreción, comprensión, honestidad y respeto. Prioridad en actividades clave. Servicio estandarizado y personalizado. Calidad en el servicio, puntualidad, cobro justo acorde al tipo de actividad. Buena presentación, limpieza y pulcritud.	Profesionales de diversas áreas del conocimiento. Pensionados del sector público y privado. Residentes en barrios, conjuntos residenciales y urbanizaciones en estratos 3 al 5 de la ciudad de Cartago. Matrimonios de ejecutivos jóvenes. Personas que por su avanzada edad o discapacidades se les dificulta realizar el aseo domestico de su hogar. Ejecutivos de empresas que por su actividad laboral, cuentan con muy poco tiempo libre. Personas que prefieren dedicar su tiempo libre a ejercitarse, recrearse o viajar
	6. Recursos Clave		3. Canales	
	Talento humano. Madres cabeza de hogar ubicadas en estrato 1 y 2 de la ciudad. Capacitación continua y retroalimentación para alcanzar las expectativas planteadas por el cliente. Activos fijos: Muebles y enseres (Computador, impresora, escritorio, sillas, celular, archivador. Capital de trabajo. Efectivo, cartera.		Estrategia visual. Publicación en redes sociales como: WhatsApp, Facebook, e Instagram. Punto de información en la oficina de la empresa. Voz a Voz. Estrategias de posicionamiento e introducción al mercado. Información a los prospectos de clientes de los beneficios de contratar el servicio con una empresa legalmente constituida.	
Estructura de Costes		5. Flujos de Ingresos		
Nomina operativa Costos generales de servicio Nomina administrativa y ventas Gastos administrativos y ventas		Hora de servicio doméstico facturado		

Fuente. Elaboración propia

Bitácora Investigación de Campo

La encuesta aplicada en el anterior Trabajo de grado se estructuró con el propósito de averiguar tendencias y frecuencias en la solicitud del servicio doméstico por horas, turnos o días; los datos más relevantes a considerar fueron: precio del servicio, clase de servicio, frecuencia de uso, conocimiento de normativa y consecuencias de omitir las leyes, edad de preferencia de su colaboradora, conocimiento y contratación con empresas de servicio doméstico privadas de y su correspondiente investigación de mercado se ejecutó en el transcurso de tres meses, desde el primero de Octubre de 2021 al 31 de Diciembre de 2021 se implementaron técnicas de segmentación de mercado y recolección de la información; la primera tarea fue abordar posibles prospectos de clientes en centros comerciales del municipio y conjuntos residenciales ubicados en estrato tres en adelante; la segunda actividad realizada fue la etapa de preparación y agrupación de la información extraída, se aplicó un instrumento de recolección de datos, los cuales se analizaron y se tuvieron como referencia para el análisis de los diferentes estudios necesarios requeridos en la investigación.

Imagen 1

Condominio Los Samanes.



Fuente. Elaboración propia

Imagen 2

Conjunto Campestre Altos de la Vitrina



Fuente. Elaboración propia

Imagen 3

Propietario Vivienda Condominio Los Samanes



Fuente. Elaboración propia

Imagen 4
Condominio Los Samanes



Fuente. Elaboración propia

Imagen 5
Condominio Los Samanes



Fuente. Elaboración propia

Imagen 6

Propietarias Vivienda Condominio los Samanes



Fuente. Elaboración propia

Imagen 7

Condominio Los Samanes



Fuente. Elaboración propia 1

