

**ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR LA OPORTUNIDAD DE
EMPRENDER UNA ORGANIZACIÓN QUE PRESTE SERVICIOS DOMÉSTICOS
EN LA CIUDAD DE PALMIRA EN EL AÑO 2019.**

JOHN ESTEBAN MARULANDA MERA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2019**

**ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR LA OPORTUNIDAD DE
EMPRENDER UNA ORGANIZACIÓN QUE PRESTE SERVICIOS DOMÉSTICOS
EN LA CIUDAD DE PALMIRA EN EL AÑO 2019.**

JOHN ESTEBAN MARULANDA MERA

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de
administrador de empresas.**

**Director
JOHN HARDY GARCÍA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2019**

Nota de aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Palmira, agosto de 2019

DEDICATORIA

Le doy gracias a Dios por la bendición de permitirme culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida, a mi madre por su apoyo incondicional y a mi familia que son el motor que impulsa mis ganas de continuar creciendo personal y profesionalmente.

De igual manera agradezco a mis compañeros que hicieron parte de este proceso tan maravilloso, decirles que todo el esfuerzo y dedicación para lograr obtener el título como administradores de empresas vale la pena y es una de las mejores decisiones que tomamos en algún momento de nuestras vidas.

Finalmente, quiero recordar a mi abuela María García, quien me mostró el gran valor que tiene la vida, a través de su ejemplo me dio las bases para formarme como persona y ahora lograr ser un gran profesional.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a la Universidad del Valle y al personal docente que a través de un arduo trabajo logran formar profesionales con ética y competentes para enfrentar las condiciones laborales.

A la politóloga Stefanía Vargas por su acompañamiento en la realización del trabajo de grado.

Al director del trabajo de grado John Hardy García, por su asesoría.

A mi madre Soraya Mera por acompañarme en cada etapa de mi vida.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. ANTECEDENTES	17
2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	21
3. OBJETIVOS	23
3.1. OBJETIVO GENERAL	23
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
4. JUSTIFICACIÓN	24
4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	24
4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	25
4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	25
5. MARCO TEÓRICO	27
5.1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL ESTUDIO DE MERCADO	28
5.2. APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO	29
5.3. DISEÑO DEL ESTUDIO DE MERCADO	30
5.3.1. Formulación del problema	30
5.3.2. Objetivos del estudio de mercado	31
5.3.3. Fuentes de información	31
5.3.4. Preparación de los medios de recopilación de datos	33
5.3.5. Diseño de la muestra	35
5.3.6. Definición de la población que se estudia	37
5.3.7. Definición de la muestra	37
5.3.8. Recopilación de la información	38
5.3.9. Análisis de los datos recabados	39
5.3.10. Redacción del informe	39

6. MARCO CONCEPTUAL	40
7. MARCO JURÍDICO	41
8. METODOLOGÍA.....	50
8.1. FUENTES RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	50
8.1.1. Enfoque de las fuentes de información	51
8.1.2. Tipo de estudio	52
8.2. DISEÑO DE LA MUESTRA	52
8.3. POBLACIÓN OBJETIVO	53
8.4. MUESTRA	53
8.4.1. Tamaño de la muestra	54
8.4.2. Técnica de recolección de la información	55
9. ESTUDIO DE MERCADO.....	57
9.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPETATIVAS DE LOS HOGARES.....	57
9.1.1. Primera parte: información identificación de los hogares encuestados ..	58
9.1.2. Segunda parte: información clasificatoria de los hogares encuestados..	67
9.1.3. Tercera parte: Información básica de los hogares encuestados	76
9.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA	88
9.2.1. Primera parte: Información identificación de las empleadas de servicios domésticos.....	88
9.2.2. Segunda parte: información clasificatoria de las empeladas de servicios domésticos.....	97
9.2.3. Tercera parte: información básica para identificar las oportunidades de la oferta de servicios domésticos.....	104
10. PROPUESTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	113
10.1. SERVICIOS PROPUESTOS.....	114
10.1.1. Descripción de los servicios ofrecidos	116
10.2. PAQUETES DE SERVICIOS	124
10.2.1. Empleada doméstica interna nivel de servicios básico	126
10.2.2. Empleada doméstica externa básica	128

10.2.3. Empleada doméstica por horas o días nivel básica	130
10.2.4. Empleada doméstica por horas o días especializada	131
10.2.5. Empleada doméstica por obra o labor especializada.....	133
10.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROPUESTA	138
10.3.1. Misión.....	138
10.3.2. Visión	139
10.3.3. Valores corporativos	139
10.4. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	139
10.4.1. Servicio centrado en el cliente y su familia	140
10.4.2. Atención personalizada.....	140
10.4.3. Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio	140
10.4.4. Seguimiento y control de todas las actividades	141
10.5. BENEFICIOS DE CONTRATAR CON LA ORGANIZACIÓN	142
10.6. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE INCLUYE	142
11. CONCLUSIONES	144
12. RECOMENDACIONES.....	147
13. BIBLIOGRAFIA	148
14. ANEXOS	151

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1 Pago de las cotizaciones a seguridad social en el servicio doméstico	47
Tabla 2 Pago seguridad social según días laborados.....	48
Tabla 3 Recopilación de la información	51
Tabla 4 Cantidad de predios por estrato	54
Tabla 5 Niveles prestación de los servicios	124
Tabla 6 Paquetes por nivel de servicios.....	125
Tabla 7 Servicios ofrecidos en la modalidad interna básico	134
Tabla 8 Servicios ofrecidos en la modalidad externa básico.....	135
Tabla 9 Servicios ofrecidos en la modalidad por horas o días básico.....	136
Tabla 10 Servicios ofrecidos en la modalidad por horas o días especializado	137
Tabla 11 servicios ofrecidos en la modalidad por obra o labor especializado	138

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Conformación de los hogares según su estado civil.....	58
Gráfica 2. Proporción de los hogares con hijos	59
Gráfica 3. Rango de edad de los hogares con hijos	60
Gráfica 4. Número de personas que habitan los hogares.....	61
Gráfica 5. Número de personas que habitan el hogar y se encuentran laborando	62
Gráfica 6. Número de hogares que tienen mascotas.....	63
Gráfica 7. Estratos socioeconómicos de los hogares	64
Gráfica 8. Hogares que tienen contratado servicios domésticos actualmente.....	67
Gráfica 9. Proporción de hogares que han tenido empleada doméstica en los últimos 5 años.....	68
Gráfica 10. Motivos por los que han tenido empleada doméstica en los últimos 5 años	69
Gráfica 11. Hogares que han considerado contratar los servicios domésticos	71
Gráfica 12. Motivos por los que no han considerado contratar los servicios domésticos.....	72
Gráfica 13. Nivel de satisfacción de los hogares con los servicios recibidos.....	73
Gráfica 14. Aspectos que valoran los hogares de las empleadas domésticas	74
Gráfica 15. Aspectos por mejorar de las empleadas según los hogares	75
Gráfica 16. Edad de preferencia del personal doméstico en los hogares	77
Gráfica 17. Deberes que los hogares demandan.....	78
Gráfica 18. Preferencia de contratación en los hogares	79
Gráfica 19. Motivos de preferencia para contratar por medio de una empresa	¡Error! Marcador no definido. 80
Gráfica 20. Motivos de preferencia para contratar personalmente	81
Gráfica 21. Preferencia del tiempo a contratar en los hogares	82

Gráfica 22. Sexo que prefiere los hogares para la prestación del servicio doméstico	83
Gráfica 23. Nivel de escolaridad de las empleadas domésticas que prefieren los hogares.....	84
Gráfica 24. Estado civil de las empleadas domésticas que prefieren los hogares.....	85
Gráfica 25. Presupuesto mensual de los hogares para la contratación de empleada doméstica	86
Gráfica 26. Conocimiento en los hogares de los derechos laborales de la empleada doméstica.....	87
Gráfica 27. Sexo de los profesionales de servicios domésticos	89
Gráfica 28. Rango de edad de las empleadas de servicios domésticos	90
Gráfica 29. Estado civil empleadas de servicios domésticos.....	91
Gráfica 30. Empleadas de servicio domésticos con hijos	92
Gráfica 31. Cantidad de hijos de las empleadas de servicios domésticos.....	93
Gráfica 32. Número de personas que dependen económicamente de las empleadas de servicios domésticos	94
Gráfica 33. Nivel académico de las empleadas domésticas	95
Gráfica 34. Tiempo de experiencia del personal del servicio doméstico.....	96
Gráfica 35. Horario que laboran las empleadas domésticas.....	98
Gráfica 36. Días que laboran las empleadas domésticas	99
Gráfica 37. Rango de ingresos de las empleadas de servicio domésticos	100
Gráfica 38. Número de familias para los cuales trabajan las empleadas.....	101
Gráfica 39. Preferencia de contratación de las empleadas de servicios domésticos	102
Gráfica 40. Actividades que desempeñan actualmente las empleadas de servicios domésticos.....	103
Gráfica 41. Nivel socioeconómico donde laboran las empleadas domésticas	104
Gráfica 42. Conocimiento de los derechos laborales como empleadas domésticas	105
Gráfica 43. Estado de afiliación a la seguridad social y parafiscales	106

Gráfica 44. Pagos de las prestaciones sociales	107
Gráfica 45. Preferencia de los contratantes.....	108
Gráfica 46. Motivos de preferencia de contratación por una empresa.....	110
Gráfica 47. Motivos de preferencia de contratación directamente por el empleador	111
Gráfica 48. Motivos de indiferencia de quien realice la contratación	112
Gráfica 49. Actividades de las empleadas domésticas internas.....	114
Gráfica 50 Actividades de las empleadas domésticas externas.....	114
Gráfica 51. Actividades de las empleadas domésticas por horas o días.....	115
Gráfica 52. Actividades de las empleadas domésticas por obra o labor	115
Gráfica 53. Grados de los paquetes de servicios.....	125

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO 1 Encuesta servicios domésticos	151
ANEXO 2 Encuesta para personal de servicios domésticos.....	156

RESUMEN

El presente trabajo estudia el mercado para determinar la oportunidad de emprender una organización dedicada a la prestación de servicios domésticos en la ciudad de Palmira, con el fin de conocer las variables claves que determinen la conveniencia en la toma de decisiones para iniciar con el proyecto, y al mismo tiempo, pretende determinar las condiciones del mercado, teniendo en cuenta aspectos legales, sociales y económicos, que ayuden a proyectar una mayor posibilidad de éxito en la ejecución del proyecto.

La estructura del presente estudio está conformada de la siguiente manera: inicialmente se hace la definición del tema de investigación, posteriormente se realiza el planteamiento, formulación y sistematización del problema, para fijarse los objetivos de la investigación seguida de las justificaciones establecidas.

Se hace un trabajo de campo para obtener la información relevante, que permita identificar y dar respuesta a los objetivos propuestos anteriormente. Se realiza un reconocimiento de la metodología empleada para el logro de los objetivos propuestos.

Finalmente se dan las conclusiones pertinentes de acuerdo con lo desarrollado durante la investigación.

PALABRAS CLAVES

Estudio de mercado; empleada de servicios domésticos, oferta, demanda.

INTRODUCCIÓN

La informalidad del mercado de servicios domésticos ha prevalecido a lo largo de los años, a pesar de que la legislación en Colombia busca el bienestar de quienes se dedican a estas actividades, en la actualidad las cifras aumentan, según el Departamento Nacional de Estadística (DANE, 2018), el registro de la contratación en el sector del trabajo doméstico disminuyó 8,7% en el año 2018, esto nos lleva a afirmar que la informalidad del sector aumentó, por ello la importancia de realizar un estudio que permita identificar las variables que conforman el mercado y proponer un portafolio de servicios.

Se podría especular con estas cifras, que el aumento de la informalidad se ha visto afectado por diferentes motivos, por ejemplo, los empleadores a la hora de contratar una empleada doméstica deben asumir unos gastos, que incrementan el precio del servicio, además recientemente la alta migración de ciudadanos venezolanos podría afectar el índice del nivel de desempleo, debido a los problemas sociales que actualmente afrontan, trabajan por unos valores inferiores a los que realmente se les debería reconocer (HERRERA, 2018).

Sin embargo, las familias actualmente experimentan nuevos cambios, las personas se ven sumergidas en sus extensas rutinas diarias dejando poco tiempo para actividades diferentes a sus trabajos o estudios, distanciando la vida personal (Organización internacional del trabajo, 2009). Este entorno involucra a personas que por diferentes motivos no viven con sus familiares inmediatos, dando paso a un desprendimiento de beneficios de los que se complace intrínsecamente por el simple hecho de vivir con la familia. Estos cambios hacen necesaria, en muchos de los casos, la contratación del servicio de empleadas domésticas.

Al revisar las condiciones del mercado, podemos identificar que hay una problemática, que se presenta tanto para las empleadas que ofertan el servicio, como para los empleadores que demandan estas actividades. Para el contratante es difícil encontrar una empleada que cumpla con el perfil, ya sea porque no hay una fuente que permita seleccionar el personal adecuado, y para las empleadas es difícil conseguir un empleo donde cumplan con los derechos como trabajadoras en el marco de la legislación en Colombia.

El presente estudio permite analizar las diferentes variables del mercado entre la oferta y la demanda, al igual que realiza un análisis de las reglamentaciones que actualmente rigen la actividad doméstica, y así proponer un portafolio que permita dar una solución a la problemática identificada en el mercado.

1. ANTECEDENTES

Las empleadas de servicios domésticos requieren la implementación de acciones que permita mejorar las condiciones laborales, debido a que el índice de informalidad en el país según (Departamento Nacional de Estadística, 2018), en el trimestre de diciembre de 2017 a febrero del 2018 fue del 47%. Teniendo en cuenta que estas profesionales cumplen un papel fundamental en la vida cotidiana de los hogares, a través de los años y de acuerdo con (Londoño, 2017, pág. 90) “Quienes prestaban estos servicios lo hacían en condiciones de esclavitud o servidumbre, mientras que en la actualidad se asocia con algunos patrones de abuso y discriminación como la condición económica, el nivel educativo, entre otras”.

Son las empleadas domésticas que durante mucho tiempo han hecho parte de las familias que las han contratado, lugar donde han prestado un servicio a cambio de una remuneración la cual no ha cumplido con las condiciones para considerarse ajustada a las circunstancias del mercado, y continúa teniendo la figura de informalidad.

Así pues, las empleadas de servicios no se sienten valoradas, por lo que no es muy atractivo para quien presta este tipo de servicios y prefieren otras opciones de empleo, lo que genera poca variedad en la oferta y dificulta el proceso de selección al tener personal que no se ha especializado en las diferentes tareas que demandan los hogares.

De acuerdo con (Londoño, 2017) las reglamentaciones en materia laboral han evolucionado en forma paralela tanto para las labores domésticas como para otras actividades. Aun así, quienes contratan y ofrecen este servicio han enfrentado grandes dificultades para reconocer estas relaciones mediante los contratos laborales y así dar cumplimiento a la legislación laboral.

Desde 1945 por medio de la ley 6, el gobierno organizó una reforma laboral profunda, donde se consiguió finalmente institucionalizar y normativizar los sindicatos y movimientos obreros, así como el reconocimiento de varias exigencias y reivindicaciones de los trabajadores, entre ellas la jornada laboral de ocho horas diarias y la estipulación del salario mínimo (Londoño, 2017). Sin embargo, esto no se vio reflejado en la prestación del servicio doméstico.

En la realidad esta norma no fue aplicada a todas las personas que de acuerdo con lo anterior eran beneficiarias, y sólo fue cumplida por las empresas y sus empleados formales; como se manifestó anteriormente, al servicio doméstico no se le ha dado el valor y su relevancia en el transcurso de la historia, por ello difícilmente podía aspirar al cumplimiento de esta normatividad, circunstancia que en la actualidad está vigente y genera una predisposición para quienes están interesados en laborar y prestar sus servicios (Londoño, 2017).

Se puede considerar que, a través de la historia en la legislación colombiana, desde hace más de medio siglo se estipularon los deberes y derechos tanto de los trabajadores como de los empleadores, y es en la última década donde se ha visto reflejado mayor compromiso del estado para garantizar que los derechos de las empleadas domésticas se cumplan (Posada, 2002).

De esta manera se evidencia una problemática que afecta la prestación del servicio, donde se ven implicado los consumidores del servicio y quienes se dedican a estas actividades.

A pesar de ello y al revisar la literatura sobre investigaciones realizadas del tema objeto del presente estudio, identificamos que en la ciudad de Palmira no se han realizado estudios para identificar las variables del mercado, y analizar las diferentes causas que llevan a la informalidad y los riesgos que se asumen al realizar las contrataciones de las empleadas domésticas sin el cumplimiento de la ley.

En la ciudad de Bogotá se desarrolló un trabajo de grado para obtener el título de ingenieros industriales, el tema fue la creación de la empresa llamada Delivery House, la cual tuvo como enfoque un análisis técnico y financiero sobre el sostenimiento y viabilidad de la creación de una empresa que presta servicios domésticos.

Como resultado de este trabajo obtuvieron la definición al mercado potencial y el perfil de cliente como los habitantes de la ciudad de Bogotá, total de personas ocupadas, pertenecientes a las localidades de Chapinero y Teusaquillo, que se encuentran dentro de la población económicamente activa que oscila entre los 18 y los 35 años de edad y pertenecen a los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6. (GRACIA & SÁNCHEZ, 2010).

También se realizó un estudio en la ciudad de Pereira donde obtuvieron como producto del estudio de mercado, la definición del logotipo, marca y slogan de la empresa, los cuales serán registrados para empezar las operaciones de la organización ya que estos serán elementos claves para el posicionamiento en el mercado. (CAÑAS & HERNANDEZ, 2016). Este estudio tuvo un enfoque de analizar las variables del mercado con el propósito de realizar un producto que sea bien visto por la población objetivo.

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Muchos hogares en el municipio de Palmira demandan los “servicios domésticos”, con el propósito de suplir las labores internas de un hogar entre las que sobresalen la preparación de alimentos, aseo, el cuidado de infantes, entre otros. Sin embargo, el proceso de contratación de este tipo de servicios se hace complejo y difícil dadas las características de la prestación de éste, que requiere de personas que cumplan con unas competencias específicas y un alto grado de valores éticos por su naturaleza.

Las dificultades que encuentran las personas que desean contratar este servicio parten de no conocer quiénes lo ofrecen, qué experiencia tienen y su grado de honestidad.

Por otro lado, quienes prestan actualmente estos servicios, no tienen conocimientos especializados en las tareas que están demandando los hogares debido a la falta de formación y la no existencia de instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano, que les permita desarrollar las competencias para desempeñar funciones acordes con los cambios del mercado. A esto se suma las obligaciones que adquiere el empleador al contratar las empleadas del servicio doméstico que, de acuerdo con (Corte Constitucional, 2014) los hogares son considerados como una unidad económica productiva, por lo tanto, debe asumir las responsabilidades laborales como cualquier empresa u organización.

Al analizar esta situación donde se presentan las dificultades para contratar las empleadas de servicio doméstico, se percibe la insuficiente oferta de personal que cuente con el perfil para cumplir con los requerimientos de los empleadores, se observa que no hay una fuente donde se puede encontrar un personal seleccionado, al cual se le pueda brindar la plena confianza para desempeñar las funciones y garantizar la seguridad de los recursos del hogar, además de la reducción de jóvenes interesadas por dedicarse a este servicio (Organización internacional del trabajo, 2009).

De igual manera, esta profesión es vista como una necesidad indispensable, por eso quienes actualmente la están ejerciendo no tienen la voluntad para capacitarse

y quienes desean hacerlo no tienen acceso a las diferentes instituciones por falta de conocimiento o asesoramiento para ello.

También se evidencia la falta de concientización de los empleadores al momento de contratar una persona de servicios domésticos y no cumplir con las obligaciones legales, exponiendo así el capital económico y verse inmerso en casos jurídicos por las sanciones que ya están establecidas en el código sustantivo del trabajo y demás normas complementarias.

Esto obedece a que en la actualidad no existe un estudio del mercado que permita conocer las necesidades específicas de los hogares en la ciudad de Palmira, ni que dé cuenta de cuáles son las prioridades que determinan el perfil para contratar una empleada doméstica; de igual manera no se ha identificado cuáles son los motivos por los cuales los empleadores no asumen las obligaciones para cumplir con lo estipulado en la ley.

De esta manera, no se podrá conocer la oportunidad de iniciar un emprendimiento por medio de una entidad legalmente constituida proporcione las soluciones y satisfaga un mercado potencial, además de formalizar la prestación del servicio beneficiando tanto a empleadores como a empleados.

Esta situación hace necesario realizar un estudio que permita, además de identificar el perfil de las empleadas domésticas, identificar una oportunidad existente de emprender una organización legalmente constituida para generar la oferta suficiente que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes cumpliendo con los requerimientos legales, siendo una fuente de generación y formalización de empleo.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características de la oferta y la demanda en el mercado del servicio doméstico que facilite determinar la oportunidad de emprender una organización que ofrezca este servicio?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las necesidades y las expectativas de los hogares que demandan servicios domésticos?

¿Cuáles son las necesidades y expectativas de quienes ofertan los servicios domésticos?

¿Cuál debería ser el portafolio de servicios domésticos de una entidad que ofrezca a los hogares este servicio?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio que permita determinar la respuesta del mercado ante la oportunidad de emprender una organización que ofrezca servicios domésticos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades y expectativas de los hogares con respecto al servicio doméstico.
- Identificar las características de la oferta de servicios domésticos.
- Proponer un portafolio de servicios domésticos que sirva como insumo para que una organización los ofrezca a los hogares.

4. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con los objetivos planteados, el resultado de este estudio permite identificar, analizar las características de la oferta y la demanda, además de los problemas que se suscitan para contratar una empleada de servicio doméstico, de esta manera se podrá proponer un portafolio, acorde a la oportunidad que arroje el estudio de mercado.

El presente estudio es necesario dado que actualmente no existe una descripción y análisis del mercado en la prestación de servicios domésticos en la ciudad de Palmira, que logre satisfacer los requerimientos de los hogares que demandan estas actividades; teniendo en cuenta que un estudio de mercado es la base para iniciar un emprendimiento y de acuerdo con su buena ejecución, dependen las decisiones que permitirían tener éxito.

Al no tener un estudio detallado del mercado no se tienen identificadas las necesidades y expectativas de los clientes, tampoco se conocen las características que requiere tener el perfil de una empleada de servicio doméstico, así se genera una mayor incertidumbre y las posibilidades de fracasar en el proyecto son altas. Es decir, si no se realiza un estudio de mercado, las propuestas empresariales de prestación de servicios domésticos no tendrán éxito en el cumplimiento de las necesidades de la demanda existentes.

Con lo anterior, se plantea que los principales beneficios de este estudio de mercado es la identificación de las diferentes variables del mercado objeto de estudio y al convertirse en una fuente confiable que aumenta la credibilidad de la idea y genera la oportunidad de iniciar un emprendimiento en este sentido. Por ende, al finalizar el estudio, cabe la posibilidad ofertar un portafolio por medio de una organización que ofrezca los servicios de empleadas domésticas.

Finalmente, la investigación es importante porque nos permite conocer la existencia de una demanda y la posibilidad de ofertar un servicio doméstico, que cumplan y satisfagan las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas.

4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de estudio de mercado, encontrar la oportunidad de formalizar las

empleadas de servicios domésticos, de igual manera permitirá para los futuros profesionales en el campo de la administración de empresas, contextualizar las nociones académicas impartidas por la universidad, que tienen como objeto sustentar la viabilidad de las decisiones clave para lograr el éxito empresarial, puesto que ello refleja el aprendizaje práctico, aquel realmente valorado en el mercado laboral.

Por lo anterior este trabajo de grado pretende servir de base para poner en marcha un proyecto que dará crédito del prestigio conseguido por la Universidad del Valle gracias a la persistente dinámica de actores y actividades en torno al conocimiento sobre crecimiento empresarial.

4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente estudio, se acudirá a técnicas de investigación diseñadas bajo el método científico, a través de las cuales pueda diagnosticarse la situación actual del sector y del mercado objetivo. Por medio de la aplicación de un cuestionario, el cual se realizará a dos poblaciones objetivos, que en este caso serán los hogares que demandan los servicios domésticos y las empleadas quienes los ofertan, se busca conocer el perfil de las empleadas que actualmente laboran en el sector y las características de los hogares que demandan estos servicios.

De esta manera los resultados del estudio se apoyan en las técnicas de investigación válidas y aprobadas dentro del marco metodológico, como lo es la aplicación de encuestas, su análisis y la redacción de su respectivo informe, y así poder entregar a la universidad un documento que le permita validar el cumplimiento de los objetivos que se han formulado.

4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos planteados en el presente estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a los problemas del mercado de los servicios domésticos, en este caso la informalidad que afecta tanto a los empleadores como a las empleadas.

Esta investigación busca proponer a nivel práctico un estudio de mercado, que sirva como fuente de información al utilizar conocimientos y experiencias, adquiridas en

el proceso de formación como Administrador de Empresas, teniendo en cuenta que se ha identificado un problema al cual se le ha realizado un análisis y se plantean posibles soluciones relevantes y concretas, demostrando la capacidad y madurez intelectual al igual que la creatividad científica y profesional dentro del programa estudiado.

De esta manera, la aplicación práctica en cuanto a la recolección de la información su procesamiento y posteriormente su análisis y elaboración del informe soportarán la toma de decisión frente a la oportunidad de emprendimiento de una organización que oferte los servicios domésticos en la ciudad de Palmira.

5. MARCO TEÓRICO

Pensar en una oferta de servicios domésticos requiere de un análisis profundo, debido a la alta complejidad que representa la contratación de quienes se dedican a estas actividades, teniendo en cuenta las exigencias y expectativas del mercado.

Para ello, es de vital importancia iniciar un proyecto con un panorama claro, para así asegurar el éxito o mitigar los riesgos. Para esto es necesario hacer uso de herramientas que proporcionen la información necesaria que permitan tomar decisiones asertivas.

A pesar de hacer uso de estos recursos, “no existe ninguna herramienta que pueda descartar por completo la incertidumbre para tomar una decisión. No obstante, el método científico permite eliminar los elementos que distorsionan la búsqueda objetiva y que provocan la falta de información oportuna y veraz” (BENASSINI, 2009, pág. 9).

Al aplicar el método científico se está mitigando el riesgo de escoger caminos equivocados. De esta manera, el estudio de mercado es la aplicación del método científico para realizar un análisis a profundidad sobre la viabilidad de ejecutar un proyecto que implique un emprendimiento.

Para Marcela (BENASSINI, 2009, pág. 15) “El estudio de mercado es la reunión, registro y análisis de todos los hechos acerca de los problemas relacionados con las actividades de las personas, las empresas y las instituciones en general”.

Para el caso de estudio que abordaremos, esta investigación nos permite identificar los problemas y oportunidades que actualmente presenta el sector de los servicios domésticos, además de conocer las características tanto de la demanda como de la oferta, y así desarrollar alternativas que suplan las necesidades actuales del mercado. Adicionalmente, al analizar el mercado podremos determinar si las especificaciones del servicio corresponden a las que el cliente desea comprar.

Por otro lado, Churchill (JR., 2003) expone que un estudio de mercado permite a un empresario conocer a profundidad lo que buscan los consumidores en los productos o servicios. Esto permite al vendedor tomar la decisión de qué ofrecer, dónde, a quiénes y de qué manera. Así la planeación se convierte en factor clave de éxito,

proporcionando los elementos necesarios para establecer los objetivos y metas de la empresa como diseñar los planes para alcanzarlos.

5.1 OBJETIVO Y ALCANCE DEL ESTUDIO DE MERCADO

De acuerdo con (JIMENEZ, 1997), un estudio de mercado debe servir para tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el servicio que se piensa vender, dentro de un espacio definido y a qué valor están dispuestos a obtenerlo.

Adicionalmente, el estudio de mercado va a indicar si las características y especificaciones del servicio corresponden a las que desea comprar el cliente. Nos dirá igualmente qué tipo de clientes son los interesados en los servicios, lo cual servirá para orientar el portafolio de servicios.

El objetivo del estudio es determinar cuál es la demanda para el servicio doméstico, que puede esperarse sea atendida por una entidad legalmente constituida. Para ello se debe tener en cuenta varios elementos que están presentes en la demanda insatisfecha, de esta manera el estudio de mercado debe considerar lo siguiente:

- La identificación del servicio
- El área de mercado
- La demanda
- La oferta
- El balance oferta y demanda

Cuando se hace referencia a la identificación del servicio se debe tener claro cómo se llama, cuáles son sus componentes y demás características del mismo, esto debe hacerse a detalle para que sea entendido y percibido por el consumidor.

También se debe tener en cuenta que los servicios comercializados por las empresas tienen un área de influencia, en la cual es consumido o utilizado el servicio por la población demandante.

Esta zona tiene una extensión geográfica definida y dentro de ella la demanda depende tanto de la población como de sus ingresos (JIMENEZ, 1997).

El siguiente elemento que se debe tener en cuenta para un estudio de mercado es la demanda, según (JIMENEZ, 1997), el propósito de esta parte del estudio de mercado es conocer cuánto se consume del servicio considerado en la zona de influencia. De esta manera, se debe tener en cuenta las cantidades consumidas tanto en el pasado como en el presente.

Debido a que no existe un estudio de mercado ni información relevante sobre los servicios domésticos en la ciudad de Palmira, no se contará con información histórica acerca de su consumo, sin embargo, se podrá recurrir a la investigación en campo para poder obtener, recopilar e interpretar la información sobre este mercado.

Al mismo tiempo que se analiza la demanda se hace con la oferta. Así pues, debe considerarse el tamaño de la oferta tanto del pasado como del momento actual. Sin embargo, para obtener la información sobre la oferta resulta aún más complicado que la demanda.

Seguidamente se debe realizar un balance entre la oferta y la demanda, lo cual permite conocer el grado en que son cubiertas las necesidades del servicio y cuáles son las expectativas durante la implementación del emprendimiento. Aunque se trate en esta sección de un balance no se quiere decir que la oferta y la demanda siempre están en equilibrio, sino al contrario, generalmente existe una diferencia entre ambas. Son precisamente estas diferencias las que definen las posibilidades de llevar a cabo un proyecto que participe en el mercado de estudio. (JIMENEZ, 1997).

5.2 APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO.

La aplicación del método científico busca la objetividad, exactitud y reducir la incertidumbre, pero se presentan problemas para aplicar esta herramienta en los estudios de mercado. De acuerdo con (BENASSINI, 2009), “el estudio de mercado es complejo al ocuparse de los seres humanos, que en forma individual o en grupo, son muchos más complejos que otros objetos de estudio” (p.180); debido a que una persona puede dar respuestas diferentes ante la variación de estímulos a los que sea sometido. A esto se suma, la dificultad para obtener mediciones exactas, las herramientas más utilizadas para obtener la información son las entrevistas y los cuestionarios, éstos no siempre conducen a mediciones que proporcionen mayor certeza del objeto de estudio.

Además de elegir el método a utilizar la ejecución sistemática de las actividades son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos; según (BENASSINI, 2009), se debe seguir los siguientes pasos para aplicar el método científico:

- ✓ Observación del fenómeno: Es necesario que antes de aplicar la técnica por medio de la cual se obtendrán los datos para construir la información deseada, al realizar el estudio se deben conocer los antecedentes y demás circunstancias que lo rodean. Así la construcción del cuestionario o las diferentes técnicas a aplicar serán más precisas y acordes con la realidad del entorno al objeto de estudio. Para realizar esta actividad se debe partir de lo general a lo particular y en este orden de ideas se ampliará la percepción sobre las necesidades actuales y futuras de los consumidores (KINNEAR & TAYLOR, 1998).
- ✓ Formulación de la hipótesis: Después de realizar un análisis detallado de toda la información recolectada, se podrán construir las hipótesis acerca de lo que sucede en el mercado en estudio (KINNEAR & TAYLOR, 1998); de esta manera quien realiza el estudio de mercado podrá iniciar un planteamiento de acciones a ejecutar, para dar respuestas y validez a estas hipótesis planteadas.
- ✓ Pruebas de hipótesis: Al plantearse las hipótesis se debe completar con llevarlas a la prueba de fuego con las partes involucradas, se puede utilizar los cuestionarios que incluyan las variables formuladas en el punto anterior (KINNEAR & TAYLOR, 1998), esto con el fin de evaluar si los consumidores avalan o desaprueban.
- ✓ Predicción del futuro: Suponiendo que se comprueban las hipótesis planteadas, los investigadores deben determinar la mejor estrategia para entrar en el mercado (KINNEAR & TAYLOR, 1998), como ejemplo se pueden implementar productos novedosos, mejorar los precios o identificar cuales pueden ser los canales de comunicación con los consumidores para realizar la publicidad necesaria.

5.3 DISEÑO DEL ESTUDIO DE MERCADO.

5.3.1 Formulación del problema.

Para (BENASSINI, 2009) el diseño de un estudio de mercado inicia con la formulación del problema; aquí se debe tener en cuenta la finalidad con la cual se

está realizando el estudio, de esta manera presentar posibles alternativas para abordar, se debe tener cuidado para no incurrir en sesgos al momento de realizar el estudio. De igual manera se debe determinar el origen de los problemas, con el propósito de ampliar el marco de acción.

5.3.2 Objetivos del estudio de mercado.

Por otro lado, (JR., 2003) plantea que es necesario establecer los objetivos del estudio, con el propósito de explicar la razones por la cual se determinó intervenir esa problemática, después de establecerlos se determinan una serie de variables que intente cubrir la información que desea obtener.

5.3.3 Fuentes de información.

De acuerdo con (BENASSINI, 2009) la búsqueda de las fuentes de información es necesaria para identificar qué tipo de datos tenemos disponibles ya sean de fuentes internas o externas; entre mayor cantidad sean los datos, beneficiará el proceso de la toma de decisiones, esto a través de un análisis detallado de los datos para obtener las primeras conclusiones.

Usualmente se han utilizado las fuentes primarias y secundarias como herramientas para la recolección de datos, las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtienen información directa, es decir, de donde se origina la información. Estas fuentes pueden ser las personas, las organizaciones y demás objetos de estudio.

Por otro lado, las fuentes secundarias son las que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son fuente original de los hechos o situaciones, entre ellas se pueden destacar la información de libros, internet, revista y demás medios de información (TORRES, 2000).

- **Enfoque de las fuentes de información:**

Por ello se debe conocer cuál es la metodología que permita la aplicación científica y obtener la medición lo más exacta posible, para lo cual los estudios pueden ser cualitativos y cuantitativos según los objetivos propuestos.

Para (SAMPIERI, 2014) el “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Dentro de ese marco el enfoque cuantitativo permitiría obtener una medición de las variables que se han planteado, que al ser analizadas utilizando métodos estadísticos que son productos de mediciones, se pueden confirmar o predecir los fenómenos estudiados.

De igual manera el enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.

Según (TORRES, 2000) “con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para perfeccionarlas y responderlas”. (p.160).

El diseño del presente estudio de mercado tiene la combinación de ambos enfoques, aplicando de forma mixta el método con el propósito de adquirir la información suficiente y relevante.

- **Tipo de estudio**

Ya definido el enfoque de investigación mixto y teniendo en cuenta que el propósito del presente estudio es describir el contexto del mercado de los servicios domésticos, se procederá a definir el alcance de la investigación, la cual se realizará mediante el estudio descriptivo; de acuerdo con (SAMPIERI, 2014) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.170).

De acuerdo con (SAMPIERI, 2014) existen diferentes tipos de investigación según su finalidad, entre éstas se encuentra la investigación descriptiva, en la cual se trata de describir un fenómeno. Quien realiza la investigación describe situaciones y eventos para seleccionar una serie de cuestiones para posteriormente describir cada una de ellas. Además, mediante este tipo de estudio se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, lo cual es esencial para los estudios de mercado.

Por otro lado, (BENASSINI, 2009), “la investigación descriptiva busca definir con claridad un objeto, el cual puede ser un mercado, una industria, una competencia o un problema simple de mercado, donde se podrá establecer el qué está ocurriendo, el cómo vamos, y dónde nos encontramos” (p. 225), generándonos datos de primera mano para realizar un análisis general. En este orden de ideas, el presente estudio se fundamenta en una investigación de tipo descriptivo.

De esta manera se obtendrá la información del mercado de quienes ofertan y demandan los servicios domésticos; a su vez se va a recolectar toda la información pertinente que lleve a conocer situaciones y alternativas relacionadas con el problema de la investigación, encaminada al cumplimiento y la validación de los objetivos ya establecidos.

Con el enfoque del estudio descriptivo se pretende definir las características de la oferta de los servicios domésticos, estipulando como variables el tipo de contratación, los ingresos mensuales, tiempo de dedicación en la prestación del servicio y condiciones laborales en cuanto al cumplimiento de sus derechos dentro de la normatividad colombiana. Esto de acuerdo con (TORRES, 2000), “investigación descriptiva aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.111).

De igual manera se podrá identificar la contratación de estos servicios por parte de los empleadores analizando las variables como las necesidades de los hogares donde se determinará entre los usuarios la modalidad más recurrente, la preferencia de contratación ya sea por horas, días o tiempo completo.

5.3.4 Preparación de los medios de recopilación de datos.

El estudio de mercado especifica la información requerida para enfrentar los problemas; nos señala el método para la recolección de la información, dirige e implanta el proceso de recopilación de datos; analiza los resultados y nos informa sobre los hallazgos y sus implicaciones.

Teniendo en cuenta que la preparación de los medios para recopilar los datos es una fase previa del estudio de mercado, se debe establecer mediante el método científico que le permita sentar las bases y dar los lineamientos generales, para ello se debe tener en cuenta la naturaleza de la investigación que puede ser cualitativa

y cuantitativa, para consolidar la información cualitativa se puede obtener mediante la investigación exploratoria.

De acuerdo con (BENASSINI, 2009), la aplicación de la investigación exploratoria proporciona un panorama amplio del problema objeto de estudio. En esta investigación no existen hipótesis previas, sino que se deducen de las actividades desarrolladas en esta etapa.

Dentro de esta metodología de investigación exploratoria se puede acceder a la información por medio de dos tipos de datos (primarios y secundarios), (BENASSINI, 2009).

Los datos secundarios hacen referencia a la documentación existente sobre el tema, ya sea publicaciones en revistas, informes de entidades reconocidas, periódicos, trabajos de grado, publicaciones en revistas especializadas. Mientras que los datos primarios son producto de las actividades dirigidas a obtener información directamente de las partes objeto de estudio.

Según (SAMPIERI, 2014) “el primer paso en la recopilación de los datos es determinar si estos ya han sido recolectados, pues en realidad la investigación por medio de encuestas sólo debería realizarse de no poder obtenerse de fuentes más eficientes” (p120).

Después de haber analizado las fuentes secundarias, se deberán recolectar los datos primarios, con el objetivo de tener información concreta para contribuir a la toma de decisiones y garantizar que la elección del camino a seguir sea acorde con lo esperado y de esta manera el proyecto en estudio tenga las bases suficientes para determinar su funcionalidad.

Es por ello que la investigación exploratoria no basta en la mayoría de las ocasiones para concluir o determinar los resultados en un estudio de mercado, entonces se recurre a otras técnicas complementarias ya que muchos de los datos obtenidos en la investigación exploratoria son cualitativos y necesitan de una interpretación con enfoque cuantitativo. En este orden de ideas se requiere realizar una investigación cuantitativa que dispone de otras herramientas que ayudaran a complementar el estudio para al final realizar un informe que permita el proceso de toma de decisiones.

Para hacer uso de la investigación cuantitativa se aplica el método de la observación o de las entrevistas en profundidad; mediante la observación el investigador se limita a ver y analizar las acciones y hechos que le interesan sin establecer comunicación con los sujetos objetos del estudio. Por otro lado, la entrevista a profundidad tiene como meta indagar en la mente del consumidor, descubrir los sentimientos, actitudes, motivos y emociones.

Para el presente objeto de estudio los anteriores métodos científicos no son suficientes, ya que son apoyados en datos secundarios, observaciones y entrevistas en profundidad de esta manera establecemos las hipótesis y hacemos una descripción general del problema; por lo que se hace uso de la investigación concluyente, y el método científico la establece para comprobar las hipótesis anteriormente establecidas. La técnica más utilizada para realizar la investigación concluyente son los cuestionarios.

De acuerdo con el método científico para realizar un estudio de mercado primero se debe realizar el estudio exploratorio, por poca que sea la información, ésta permite realizar una descripción general del problema objeto de estudio. Seguidamente la investigación concluyente permite validar las hipótesis que sean establecidas de acuerdo con lo observado y recopilado en los pasos anteriores.

5.3.5 Diseño de la muestra.

Como se ha desarrollado hasta el momento se inicia con una investigación exploratoria, de esta manera obtenemos un panorama amplio acerca del problema objeto de estudio, establecemos unas hipótesis y posteriormente por medio de un cuestionario en la investigación concluyente obtendremos unas conclusiones previas.

Ahora llega el momento de seleccionar a las personas a quien aplicaremos el cuestionario. “la unidad de muestreo consiste en decidir a quién se va a entrevistar. El procedimiento de muestreo determina cómo deberá escogerse a los entrevistados, de tal manera que la muestra se obtendrá de manera probabilística para que sea representativa. Churchill (JR., 2003).

Una vez concebida la idea de investigación, tener claridad de la problemática que va a hacer investigada, el planteamiento de los objetivos que se esperan lograr con

el presente estudio, las justificaciones pertinentes es necesario determinar la unidad de análisis.

Según (TORRES, 2000) “en esta parte de la investigación, el interés consiste en definir quién es y qué características deberán tener los sujetos (personas, organizaciones o situaciones y factores) objeto de estudio” (p.158). De esta manera se establecerá específicamente a las personas de interés para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el planteamiento de los trabajos de investigación.

Por otra parte, y ampliando el concepto para el diseño de la muestra, y según (SAMPIERI, 2014), “Aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación”. (p.172). Cabe destacar que las personas a quienes se realizarán las diferentes técnicas para obtener la información deben ser debidamente probadas mediante el método científico.

Teniendo en cuenta la literatura al definir la unidad de análisis del presente estudio, las encuestas se aplicarán en la ciudad de Palmira tanto a las personas que ofertan los servicios domésticos como quienes actualmente los contratan o son posibles contratantes.

Por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población. Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población.

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

Para la aplicación del instrumento, se utiliza el método de muestreo estratificado ya que la población objeto de estudio es homogénea, está formada por un grupo de personas con características similares que requieren de un servicio específico. El muestreo estratificado es el más utilizado en la práctica.

5.3.6. Definición de la población que se estudia.

Después de determinar la unidad de análisis, procedemos a determinar la población objeto de estudio. Según (TORRES, 2000) población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre los cuales se desea hacer interferencia”. (p.158).

Para (jr., 2010) la población objetivo es un “grupo especificado que se observará o al que se formularán las preguntas para obtener la información deseada” (p.50). Por otro lado, (SAMPIERI, 2014), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174).

5.3.7. Definición de muestra.

De acuerdo con (SAMPIERI, 2014), “digamos que la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Ya que pocas veces es posible medir toda la población, es necesario seleccionar una muestra con el propósito que este subconjunto sea de la población ya definida.

Para (TORRES, 2000) “es la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y las variables objeto de estudio” (p.159).

Las ideas expuestas por los anteriores autores nos permiten seguir un esquema en el cual el primer paso es definir la población, identificar las variables de muestreo, determinar el tamaño de la muestra, seleccionar un procedimiento de muestreo y finalmente seleccionar la muestra.

Con la finalidad de poder elegir el tipo de muestra más conveniente para el estudio y así delimitar la población de forma que se obtenga un valor representativo, como aspecto fundamental se debe tener en cuenta el método de muestreo.

- **Tamaño de la muestra.**

Teniendo en cuenta que al realizar un estudio de mercado es necesario aplicar metodologías que faciliten la investigación y den la aplicación al método científico,

se tienen en cuenta las muestras probabilísticas y no probabilísticas. Según (SAMPIERI, 2014), “en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos” (p.175).

De acuerdo con el planteamiento del problema expuesto inicialmente, el diseño de la presente investigación y teniendo en cuenta la definición dada en el anterior párrafo el tipo de muestra seleccionada es probabilística. Estas son esenciales cuando se tiene un diseño de investigación con enfoque descriptivo, ofreciendo ventajas significativas como tener la medición del error con el cual se harán las conclusiones o recomendaciones.

Si bien es cierto que la muestra va a ser probabilística hay que definir cuáles métodos van a ser aplicados en el estudio. Teniendo en cuenta que dentro de las muestras probabilísticas existen métodos de muestreo como aleatorio simple, estratificado y por racimos entre otras, se debe seleccionar una o varias para obtener los datos suficientes para construir la información que permitan dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el estudio.

Con respecto a los tipos de muestras probabilísticas (SAMPIERI, 2014), define la muestra probabilística estratificada como “muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (p.181).

Por otro lado, (BENASSINI, 2009) “una muestra aleatoria simple se elige de tal manera que cada muestra posible del mismo tamaño tiene igual probabilidad de ser seleccionada de la población” (p.187).

5.3.8. Recopilación de la información.

El método de recopilación de datos depende en gran parte de las necesidades del muestreo y de las clases de información a obtener. Se debe seleccionar, capacitar, supervisar y evaluar en forma adecuada al personal de campo, lo cual representa un serio problema, ya que las destrezas de las personas varían de una a otra.

Esta etapa se conoce también como trabajo de campo, estos datos que se recolectarán son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responde las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio que preceden del problema de investigación. Es por esta razón que la información debe ser confiable, pertinente y suficiente para ellos se requiere cuidado y dedicación. Para

lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas con las cuales se realizará el proceso (Pope, 1981).

Esta información puede ser obtenida mediante la observación directa ya sea porque presencia los hechos o cuando se realiza una entrevista a las personas que tienen relación directa con la situación objeto de estudio (TORRES, 2000).

De acuerdo con lo anterior, la recolección de la información mediante la encuesta se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que pueden investigar por medio de observación, análisis de fuentes y demás sistemas de conocimiento.

5.3.9. Análisis de los datos recabados.

Una vez que se obtienen los datos, es necesario ordenarlos, validarlos y analizarlos. El tipo de análisis puede incluir desde elementales sumas y porcentajes hasta complejos modelos que determinen correlaciones entre variables significativas.

5.3.10 Redacción del informe.

Es la fase final de toda investigación, y es muy necesaria para dar a conocer sus resultados. En el informe deben presentarse datos que incluyan desde los antecedentes y el método empleado hasta las conclusiones y recomendaciones.

6. MARCO CONCEPTUAL

Empleada de servicio doméstico: Es aquella persona que residiendo o no en el lugar de trabajo, desempeña funciones como aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, jardinería, cuidado de animales y demás tareas propias del hogar (Presidencia de la República, 1988).

Empleada de servicio doméstico interna: De acuerdo con la presidencia de la república, (29 de abril de 1988), (Decreto 824 de 1988), son los trabajadores que residen en el sitio donde laboran se llaman internos. Para efectos del presente estudio, empleada de servicio doméstico interna, se le denomina a la profesional que, de acuerdo con su tipo de vinculación laboral, dispone sus servicios de manera permanente en el hogar donde además reside, teniendo en cuenta los tiempos de descanso de acuerdo con la normatividad colombiana.

Empleada de servicio doméstico por días: Al personal que labora unos días o unas horas a la semana se les da el nombre de trabajadores por días, de igual manera debe tener un contrato escrito o verbal, donde se especifique las actividades a ejecutar y en los horarios que realizará las actividades, todo dentro del marco normativo colombiano.

Enfoque cuantitativo: Para conocer el tipo de información que se requiere de acuerdo con (SAMPIERI, 2014), se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Estudio descriptivo: De acuerdo con (BENASSINI, 2009) “la investigación descriptiva es aquella que busca definir con claridad un objeto, el cual puede ser un mercado, una industria, una competencia, puntos fuertes o débiles de empresas, algún medio de publicidad o un problema simple de mercado” (pág.45).

Estudio de mercado: Para Marcela (BENASSINI, 2009, pág. 15) “El estudio de mercado es la reunión, registro y análisis de todos los hechos acerca de los problemas relacionados con las actividades de las personas, las empresas y las instituciones en general”. En el presente trabajo se abordará la problemática de la informalidad de las empleadas de servicios domésticos, donde se analizarán las diferentes causas y las posibles oportunidades para dar solución.

Hogar: De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, (DANE, 2007), “es la persona o grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda; atienden necesidades básicas, con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas”. Para el presente estudio de mercado, los hogares se denominarán los empleadores, quienes demandan actualmente los servicios domésticos, teniendo en cuenta que al contratar los servicios domésticos se considera como una unidad productiva.

Investigación cuantitativa: Según (jr., 2010) “diseños de encuesta en la que se recalca el uso de preguntas formales uniformadas y opciones de respuesta predeterminadas en cuestionarios aplicados a muchos entrevistados” (pág.144).

Investigación exploratoria: Según (jr., 2010) “estudio para generar ideas que sirvan para definir el problema y aumentar el conocimiento de los motivos, actitudes y conductas de los consumidores” (pág.49).

7. MARCO JURÍDICO

Al igual que en las relaciones laborales de sectores diferentes a la prestación de servicios domésticos, existen deberes y derechos tanto de los empleadores como de los empleados que se dedican a estas actividades.

Según la presidencia de la república, (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, 1988) “se considera servicio doméstico a las personas que a cambio de una remuneración prestan servicios personales en forma directa, en un hogar o casa de familia, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo, en ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado y cuidado de niños, entre otras labores del hogar.

Para analizar los deberes y derechos tanto de los contratantes como las empleadas domésticas se identificarán los elementos que componen el contrato de trabajo.

- Contrato de trabajo: Para que se constituya un contrato de trabajo se debe reunir con tres elementos básicos según el (Código Sustantivo del Trabajo, 1950) (Artículo 23): actividad personal, subordinación y salario. De esta manera las empleadas domésticas pueden demostrar que se encuentran vinculadas laboralmente ya sea con una persona natural en este caso un hogar o a una empresa con representación jurídica.
- Formas de contratar: Los contratos de trabajo se pueden realizar de forma verbal o por escrito, de acuerdo con la formalidad del contratante. Los contratos para las empleadas de servicios domésticos se realizan generalmente en forma verbal, pero es indispensable que las partes tengan clara la fecha de ingreso, para efecto del pago de las cesantías y prestaciones, al término del contrato. Es aconsejable que en el recibo del primer mes de sueldo se deje una constancia de la fecha de ingreso en caso de no contar con un contrato diligenciado por escrito (Código Sustantivo del Trabajo, 1950).
- Duración del contrato: Los contratos deben establecer su duración, ya sea a término fijo, indefinido, obra o labor, ocasional o transitorio esto de acuerdo con el código sustantivo del trabajo. La contratación de las empleadas domésticas generalmente es a término indefinido, bien sea porque así se establece por escrito o porque se haga en forma verbal (Código Sustantivo del Trabajo, 1950).

- Periodo de prueba: El período de prueba de los trabajadores domésticos es igual al de cualquier trabajador que se dedique a otras actividades laborales, las cuales serán de dos meses, indistintamente si la empleada va a realizar sus labores por días, es decir que, transcurrido este tiempo, se da por aceptada su permanencia en el puesto. Sin embargo, se debe tener en cuenta que es deber del empleador pagar las prestaciones causadas en el período de prueba (Código Sustantivo del Trabajo, 1950).
- En el contrato de trabajo deben quedar estipuladas, claramente, las siguientes cosas: El tipo de labor que la persona va a realizar, el sitio, el sueldo y su forma de pago y la duración del contrato.

Al revisar los estándares que deben ser tenidos en cuenta en la elaboración del contrato ya sea verbal o escrito, sirven como instrumento para tener claridad sobre los derechos laborales que tienen las empleadas domésticas.

Dentro de los contratos debe quedar claro cómo será la remuneración, ésta puede pagarse de dos formas: en dinero y en especie.

“El salario es especie es toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio, tales como la alimentación, habitación o vestuario que el patrono suministra al trabajador o a su familia”. (Código Sustantivo del Trabajo, 1950) artículo 15.

Cuando se habla de pago en especie se hace referencia a los beneficios no representados directamente en dinero, son condiciones que brinda el empleador para que el colaborador obtenga una retribución por los servicios prestados.

En este caso, la porción que se paga en especie está representada en la alimentación y alojamiento. Sin embargo, esta parte no puede exceder el 30 por ciento del salario mínimo vigente. Esto significa que el empleador no podrá descontar más de ese monto mensualmente al servicio doméstico, por concepto de comida y dormida, esto en caso de que el colaborador devengue el salario mínimo, en caso de que los ingresos sean superiores se podrá retribuir en especie hasta el cincuenta por ciento.

Esto no significa que no se les pueda pagar más. Lo que si debe quedar claro no se puede pagar menos. Como todos los oficios, la empleada del servicio se rige por la ley de la oferta y la demanda lo que le permitirá decidir la mejor opción para realizar sus actividades.

Por otra parte, en el cumplimiento de los deberes del empleador es establecer la jornada de trabajo: para los trabajadores del servicio doméstico no tiene una jornada de trabajo definida, según el (Código Sustantivo del Trabajo, 1950) (artículo 161) la jornada máxima laboral no es aplicable a los trabajadores de servicios domésticos. Es decir, que no están sometidos al régimen laboral de ocho horas diarias o 48 semanales.

Sin embargo, los domésticos tienen derecho a disfrutar de tiempo razonable para tomar sus alimentos y descansar en las horas de la noche, por lo que la (CORTE CONSTITUCIONAL, 1998) en la sentencia (C-372 de 1998) fijó:

“Sólo en las anteriores condiciones la norma acusada puede ser exequible, de modo que aun cuando sea posible la exigencia de laborar durante un período de tiempo superior a la jornada máxima fijada legalmente, para la Corte lo razonable es que, en ningún caso, los trabajadores del servicio doméstico laboren más de 10 horas diarias, y en el evento de que se requiera el servicio más allá de tal límite, procederá entonces, el reconocimiento y pago de horas extras, en los términos de la legislación laboral”.

Teniendo en cuenta lo anterior las empleadas de servicios domésticos tienen derechos al reconocimiento del pago horas extras después de una jornada de diez horas, pero cabe aclarar que este horario es establecido para las empleadas que son contratadas bajo la modalidad de internas.

Para quienes no residen en las casas de los empleadores les aplica la jornada laboral aplican las normas generales, lo que quiere decir que se debe establecer según la (CORTE CONSTITUCIONAL, 1998) en lo que toca con los trabajadores del servicio doméstico que no viven con el patrono en forma permanente, la Corte estima que para ellos rigen las normas ordinarias en materia de garantías salariales y prestaciones sociales.

Para resumir, en el caso de las empleadas de servicio doméstico que sean contratadas bajo la modalidad de internas, el horario establecido en la jornada

laboral no debe superar las diez horas, a partir de ese tiempo se debe cancelar horas extras, mientras quienes no laboran en esta modalidad a partir de las ocho horas se le debe reconocer el valor por el trabajo adicional en cuanto a horario.

Debido a que la mayoría de las empleadas de servicios domésticos no conocen sus derechos, se debe aclarar cuáles son sus beneficios en tiempos de descanso.

Respecto a los días de descanso obligatorios debe cumplirse la norma general que obliga a dar descanso dominical remunerado al trabajador, es decir, que por el hecho que una doméstica no labore un domingo, no se le puede descontar ese día del salario, se le debe pagar el sueldo mensual común y corriente, esto en el caso de quienes laboran tiempo completo ya sea de internas o no. Para quienes laboran con otros tipos de contratos, como quien labora por obra o labor, el empleador no puede exigir cumplimiento mínimo en cuanto a la jornada laboral, de igual manera para quienes trabajan por horas (Gerencie.com, 2019).

En caso de que a una empleada se le obligue a trabajar un día de descanso, este debe ser reconocido con un salario diario adicional. Sin embargo, es posible llegar a un acuerdo para que en la semana siguiente al dominical o el festivo trabajado la empleada reciba dos días de descanso (Código Sustantivo del Trabajo, 1950). De esta manera se evitaría el pago en dinero de un día adicional.

Otro factor importante en las empleadas domésticas son las vacaciones, que al igual que todos los trabajadores de las diferentes actividades económicas en Colombia, las empleadas domésticas tienen derecho a 15 días hábiles de vacaciones remuneradas, por cada año laborado. Esto significa que, aunque la persona no trabaja, debe recibir el salario común y corriente.

Las vacaciones son proporcionales al tiempo laborado, tanto las empleadas domésticas que trabajan tiempo completo ya sean internas o no, tienen derecho a disfrutar las vacaciones, de igual manera quienes trabajan por días. La forma de calcular las vacaciones es de acuerdo con los días laborados durante el año, de esta manera los días de descanso son proporcionales y acordes con lo establecido en el (Código Sustantivo del Trabajo, 1950).

La fecha de las vacaciones debe ser convenida entre las partes. Sin embargo, en cualquier caso, es necesario conocer esta decisión con 15 días de anticipación.

En caso de finalización de la relación contractual, si el empleado tiene vacaciones pendientes, el empleador debe pagar este tiempo en dinero. En caso de que no haya cumplido un año de labores, debe pagar vacaciones proporcionales al período trabajado. Esto para quienes laboran tiempo completo o por días.

Otro derecho de las trabajadoras domésticas es que, de forma anual, deben recibir un mes de sueldo por concepto de cesantía. Estas deben ser consignadas por el empleador, de acuerdo con (Congreso de la República, 1990), decreta lo siguiente:

“El valor liquidado por concepto de cesantía se consignará antes del 15 de febrero del año siguiente, en cuenta individual a nombre del trabajador en el fondo de cesantía que él mismo elija. El empleador que incumpla el plazo señalado deberá pagar un día de salario por cada día de retardo”.

En caso de no haber cumplido un año de labores y las relaciones contractuales finalicen con justa o injusta causa, se debe pagar un monto proporcional al período trabajado. La cesantía equivale al último salario devengado al igual que las vacaciones, cuando éste no haya cambiado en los últimos tres meses. En caso contrario es necesario sacar un promedio de los últimos pagos.

También tienen derecho a los intereses de cesantías, que al igual que los demás trabajadores en Colombia deben ser pagadas antes del 31 de enero de cada año. Estos equivalen al doce por ciento anual del valor de las cesantías (Gerencie.com, 2019).

En cuanto al pago de la prima de servicios, según el (Congreso de Colombia, 2016) en la Ley 1788, las empleadas domésticas tienen derecho igual que cualquier otro trabajador en Colombia de recibir las primas de servicios, la cual consiste en el pago de 30 días de salario por año, el cual se reconocerá en dos pagos, así: la mitad máximo el 30 de junio y la otra mitad a más tardar los primeros veinte días de diciembre. Su reconocimiento se hará por todo el semestre trabajado o proporcionalmente al tiempo trabajado.

De esta manera se establece que es un deber pagar las prestaciones sociales en su totalidad, de acuerdo con lo establecido en la normatividad.

Por otra parte, el empleado doméstico cuya remuneración no supere dos salarios mínimos tiene derecho a recibir por concepto de dotación, de acuerdo con el Código

Laboral (Código Sustantivo del Trabajo, 1950) artículo 230, tres veces al año un par de zapatos y un vestido apropiado para el trabajo. Para poder recibir esta prestación se requiere haber trabajado al menos tres meses.

Para las empleadas domésticas que no laboren tiempo completo, ni estén internas, también tienen derecho a recibir dotación, esto se puede interpretar tomando referencia el (Ministerio del trabajo, 2013) en el concepto 21784, donde se aborda la obligación de suministrar dotación en los contratos de medio tiempo.

Teniendo en cuenta que la legislación colombiana establece dos requisitos mínimos para que un trabajador tenga derecho a recibir por parte del empleador la dotación: devengar menos de dos salarios mínimos y haber trabajado por lo menos tres meses, hay lugar a entregar la dotación, sin que haya lugar a determinar proporciones según el número de días trabajados en el mes, es decir que, en el supuesto abordado en esta investigación, sí se debería suministrar dotación al trabajador doméstico que no labore tiempo completo.

También se debe tener en cuenta que la normatividad colombiana se ha pronunciado respecto a las fechas de cumplimiento de esta obligación, que de acuerdo con el (Código Sustantivo del Trabajo, 1950) estas son: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre.

Para los empleadores es un deber afiliar a las trabajadoras del servicio doméstico a un sistema de seguridad social que cubra los servicios de salud, riesgos laborales y la pensión de jubilación por vejez o muerte. Siendo que la afiliación es obligatoria, y el hecho de que la empleada esté afiliada al SISBEN no libra al empleador de su deber y de responder en caso de que la empleada sufra algún accidente o enfermedad laboral estando sin afiliación (Código Sustantivo del Trabajo, 1950).

Según, (Ministerio del Trabajo, 2013) los pagos por concepto de seguridad social son los mismos que deben realizar las personas que laboran en otras actividades en Colombia.

Para obtener una mejor comprensión sobre los porcentajes que deben ser reconocidos, en la siguiente tabla se observa que debe asumir cada parte implicada dependiendo de la modalidad del contrato:

Tabla 1. Pago de las cotizaciones a seguridad social en el servicio doméstico

Concepto	Empleador	Empleada	Cotización Total
Salud	8.5 %	4 %	12.5 %
Pensión	12 %	4 %	16.5 %
Riesgos laborales	0.522 %	0	0.522 %

Fuente: <https://secure.miplanilla.com/contenido/independientes/1114-pago-aportes-seguridad-social-de-servicio-domestico-desde-miplanilla-com.aspx>

Para quienes laboran tiempo parcial, de acuerdo con el Ministerio del Trabajo (Ministerio del Trabajo, 2013) en el Decreto 2616, se le denomina “trabajador de tiempo parcial” afiliado al Régimen Subsidiado. La afiliación de esta población se hará de manera obligatoria al Sistema General de Pensiones, Sistema General de Riesgos Laborales y Sistema General de Subsidio Familiar. No es necesaria la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud puesto que deberán estar vinculados al Régimen Subsidiado.

En cuanto a los aportes parafiscales, para este tipo de empleados no son necesarios los aportes a SENA e ICBF. De acuerdo con el Ministerio del trabajo (Ministerio del Trabajo, 2015) en el decreto 1072, para el caso de trabajadores que laboran a tiempo parcial o por días, se permite pagar la seguridad social por semanas. Para que ello sea posible se debe cumplir con las siguientes condiciones.

- Que se encuentren vinculados laboralmente mediante contrato de trabajo.
- Que el contrato sea a tiempo parcial, es decir, que en un mismo mes sea contratado por periodos inferiores a treinta (30) días.
- Que el valor que resulte como remuneración en el mes, sea inferior a un (1) salario mínimo mensual legal vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, si el trabajador labora un día a la semana, pero devenga un salario mínimo o más, debe pagar seguridad social plena, lo que quiere decir que debe cancelar el valor correspondiente por salud. Además de realizar los aportes parafiscales en la caja de compensación familiar.

También se establece la manera como se deben cancelar las prestaciones referentes a las prestaciones sociales, la pensión se paga por semanas sobre el ingreso efectivo. Los riesgos laborales se pagan sobre un salario mínimo y por el mes completo. No es obligación pagar salud, de manera que el trabajador puede estar afiliado al régimen subsidiado (Código Sustantivo del Trabajo, 1950).

En cuanto a pensión y caja de compensación familiar se debe pagar lo siguiente, según el número de días trabajados en el mes:

Tabla 2. Pago seguridad social según días laborados.

Días laborados en el mes	Monto de cotización
Entre 1 y 7 días	Una (1) cotización mínima semanal
Entre 8 y 14 días	Dos (2) cotizaciones mínimas semanales
Entre 15 y 21 días	Tres (3) cotizaciones mínimas semanales
Más de 21 días	Cuatro (4) cotizaciones mínimas semanales (equivalen a un salario mínimo mensual)

Fuente: <https://www.gerencie.com/aportes-a-seguridad-social-en-los-trabajadores-que-trabajan-por-dias.html>

Como se puede observar, para que cumpla con esta categoría de aportante sólo aplica para quienes trabajan hasta 21 días en un mes, pues si trabajan más se debe pagar la cotización completa.

De esta manera si el trabajador labora más de 21 días al mes, pero menos del mes completo y su ingreso es inferior al salario mínimo, se cumplen los requisitos para que no se pague salud y el trabajador pueda seguir en el régimen subsidiado, aunque deba pagar la cotización completa a pensión.

En todos los casos el responsable de pagar la seguridad social es el empleador o garantizar que la persona quien le presta los servicios domésticos cumple con el pago de estos aportes, con el propósito de evitarse situaciones legales que le pueden generar gastos por sanciones.

En cuanto a las incapacidades y licencias de las empleadas domésticas, éstas tienen derecho a 18 semanas de licencia de maternidad remunerada, en caso de embarazo. (Código Sustantivo del Trabajo, 1950) art. 236.

Pero cabe aclarar que las empleadas que realizan la cotización en el régimen subsidiado de salud no tienen derecho a licencia de maternidad, ya que la EPS sólo reconoce este beneficio a quienes están en el régimen contributivo.

Al realizar un recorrido por la normatividad que legisla la prestación de los servicios domésticos, se identifican los deberes que tienen los empleadores al contratarlos, debido a los costos que se generan al asumir el pago de la totalidad de las prestaciones sociales y demás derechos laborales de las empleadas, se incurre en la contratación informal, lo que puede ser bastante riesgoso debido al incumplimiento leyes establecidas.

En cuanto a los deberes de las empleadas domésticas, se deben establecer en la formalización del contrato, teniendo en cuenta que estos no pueden ir en contra de la integridad de la persona e incumplimiento de las normas que regulan las actividades en Colombia, teniendo en cuenta que las empleadas de servicios domésticos en la actualidad gozan de los mismos derechos que otros trabajadores en Colombia.

8. METODOLOGÍA

A continuación, se establece la metodología que permitirá del presente estudio obtener los datos relevantes, teniendo en cuenta que el tipo de información requerida debe dar respuesta a los objetivos planteados y la formulación del problema. Inicialmente se realiza un estudio exploratorio como primer nivel del conocimiento científico, para ello se han planteado los puntos anteriores como los antecedentes, marco teórico, marco conceptual entre otros, y posteriormente permite se plantea la problemática identificada.

Se continúa realizando un estudio descriptivo, el cual permitirá identificar las características del universo objeto de investigación. De acuerdo con la naturaleza del planteamiento de los objetivos, mediante este estudio se acudirá a técnicas específicas para la recolección de la información, ya sea de fuentes primarias o secundarias como lo veremos posteriormente.

8.1. FUENTES RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información es la materia prima por medio de la cual se puede explorar, analizar y concluir los hechos, problemas o fenómenos objetos de estudio, que han sido definidos en el planteamiento del problema.

Por tal razón este aspecto es muy importante para el desarrollo del documento, se definen las técnicas de recolección y las fuentes con las cuales se adquiere la información. Cómo está descrito en el marco teórico, las fuentes secundarias suministran la información básica para dar inicio al proceso de investigación, para ello se consultaron libros, Internet y la normatividad legal que rige la contratación en la prestación de los servicios domésticos.

Por otro lado, se encuentran las fuentes primarias que en este caso se obtienen de los empleadores y las empleadas domésticas, las cuales se adquieren por medio de las encuestas, las cuales fueron diseñadas mediante un formulario de Google, que permite compartirlo fácilmente de forma masiva, reduciendo costos de material y desplazamiento del personal investigador.

En la siguiente tabla se puede identificar el resumen de las fuentes que se utilizaron para la obtención de la información en el presente estudio.

Tabla 3. Recopilación de la información

FUENTE	TÉCNICA	OBJETIVO
PRIMARIA	Encuesta a empleadores	Identificar las necesidades y expectativas de los hogares con respecto al servicio doméstico.
	Encuesta a empleadas de servicios domésticos	Identificar las características de la oferta de servicios domésticos.
SECUNDARIA	Internet	Por este medio se puede analizar la situación del mercado actual además de determinar las condiciones para desarrollar el trabajo.
	Leyes	El análisis de estas permitirá conocer, bajo estándares legales, los deberes y derechos tanto de los que demandan los servicios domésticos, como quienes los ofertan.
	Bibliografía	Determinar la literatura que soporta el presente estudio de investigación bajo un método científico.

Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

8.1.1. Enfoque de las fuentes de información.

Al definir las fuentes de información primarias y secundarias, se debe realizar un enfoque que permita tener claridad sobre los datos que se desea obtener, por tanto se estableció el enfoque cuantitativo, el cual permite obtener información con cifras y valores numéricos, facilitando la presentación estadística para conocer con exactitud los diferentes aspectos y características de la muestra objeto de estudio y el enfoque cualitativo permite obtener mayor profundidad sobre las realidades de los fenómenos que son estudiados. De esta manera la presente investigación se basa en el método mixto de investigación, con el propósito de obtener una información relevante para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

De acuerdo con lo anterior el enfoque que va a ser utilizado es mixto, debido a la necesidad de datos para construirla información que permita encontrar una posible solución concreta al problema planteado.

8.1.2. Tipo de estudio

Al determinar la información que se necesita y el nivel de análisis que se debe realizar de acuerdo con los objetivos planteados, el tipo de estudio acorde a la presente investigación es el descriptivo. Este nos permite delimitar los hechos que conforman el problema de investigación, es así que se establecerá las características de las personas objeto de estudio, se identifican conductas y actividades de quienes pertenecen al universo de investigación, se establecen comportamientos concretos y finalmente se comprueba la posible asociación de las diferentes variables propuestas.

Para realizar el estudio descriptivo se utilizarán las encuestas como herramienta para recopilar los datos y así construir la información requerida. Según Sampieri (SAMPIERI, 2014), lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis, luego determinar la población, para finalmente identificar la muestra.

8.2. DISEÑO DE LA MUESTRA

De acuerdo con los objetivos planteados, el muestreo que debe realizarse debe seguir una serie de características que permitan obtener la información relevante para lograr lo esperado.

Las definiciones del marco teórico permiten aclarar cuál va a ser el método de muestreo a utilizar para obtener la información suficiente y representativa para generar las recomendaciones sobre el estudio realizado.

Para el estudio del grupo poblacional de empleadores, se aplicará un muestreo probabilístico estratificado, debido a la segmentación por estratos socioeconómicos que presenta esta categoría, lo que permitirá un análisis y una muestra más precisa.

En el caso del segundo grupo poblacional de empleadas de servicios domésticos, se usará el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que las características que permitan segmentar esta población no son tan específicas y

puede aplicarse directamente sobre las personas prestadoras de servicios domésticos.

8.3. POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo es la delimitación que se obtiene después de obtener las unidades de análisis, se describe a continuación quienes serán o determinarán la población del presente estudio:

Para generalizar los resultados y obtener la información requerida, dando cumplimiento a los objetivos propuestos de la investigación, la población del presente estudio comprende a todas aquellas personas naturales que tengan contratado o estén interesados en adquirir los servicios domésticos en la ciudad de Palmira y habiten viviendas pertenecientes a los estratos 4 y 5, además, tienen ingresos superiores a dos salarios mínimos legales vigentes.

De igual manera quienes ofertan estos servicios son objeto de estudio, de los cuales se tomarán como población a todas las personas que se dedican en la actualidad a la prestación de servicios domésticos en la ciudad de Palmira en la comuna 2 y residen en los estratos 1 y 2, además de contar con una experiencia mínima de un año ejerciendo las actividades propias del servicio.

Como se ha estipulado anteriormente el estudio de esta investigación requiere definir dos poblaciones objetivo, empleadores quienes son los hogares que demandan el servicio y las empleadas domésticas quienes lo ofertan.

8.4. MUESTRA

Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa de la totalidad, también llamada una muestra representativa. La muestra será obtenida de dos fuentes, hogares y las empleadas de servicios domésticos.

Aproximadamente en Palmira hay 350.000 habitantes, cuenta con 7 comunas urbanas y 9 comunas rurales que se denominan corregimientos. En Palmira hay estrato 1, 2, 3, 4 y 5.

A continuación, se muestra la tabla con proporción de predios y estimada en Palmira, obtenida del informe de estratificación de la alcaldía de Palmira contenida en la siguiente tabla:

Tabla 4. Cantidad de predios por estrato

COMUNA	ESTRATO					
	1	2	3	4	5	Total
1	2.337	10.572	40	0	0	12.949
2	342	5.054	5.847	2.203	1.176	14.622
3	62	3.298	4.299	991	1	8.651
4	215	1.224	3.688	122	0	5.249
5	405	9.900	2.336	411	0	13.052
6	132	1.438	3.426	770	3	5.769
7	311	8.126	4.560	2.247	1	15.245
Corregimientos	3.253	15.499	89	124	4	18.969
Total	7.057	55.111	24.285	6.868	1.185	94.506

Fuente: secretaría de planeación municipal

El mercado meta son las familias que deseen tener sus hogares en buenas condiciones de aseo y limpieza y tienen los recursos económicos para contratar empleadas domésticas, en este caso se determinó que serían los estratos 4 y 5 que están conformados por 8.053 predios, los cuales son considerados de uso residencial.

8.4.1. Tamaño de la muestra:

La determinación del tamaño de la muestra de los hogares empleadores de servicios domésticos se realizará mediante muestreo estratificado.

Para obtener esta información se realizará mediante el muestreo aleatorio simple sobre el número de personas que ofertan el servicio doméstico

$$n = \frac{Nz^2xpxq}{\varepsilon^2x(N-1) + z^2xpxq}$$

N=Tamaño de la población

n= Tamaño de muestra

p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
z= Nivel de confianza
ε = Error de estimación

Se tomará un nivel de confianza del 95%, una probabilidad a favor del 5%, una probabilidad en contra de 5% y un error de estimación del 10%.

$$n = \frac{(8053)(1.96^2)x(0,5)x(0,5)}{0,1^2(8053 - 1) + (1.96^2)x(0,5)x(0,5)}$$

Con esto datos se tiene: n= 95 predios

Para la población de las personas quienes ofertan el servicio doméstico no se tienen datos concretos, ya que esta profesión en la mayoría de los casos aún no se encuentra formalizada, por lo tanto, se supone que la población es mayor a 10000 personas, en este caso se realizará un muestreo aleatorio simple, determinado así:

$$n = \frac{z^2 x p x q}{\varepsilon^2}$$

n= Tamaño de muestra
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
z= Nivel de confianza
ε = Error de estimación

Se tomará un nivel de confianza del 95%, una probabilidad a favor del 5%, una probabilidad en contra de 5% y un error de estimación del 10%.

$$n = \frac{1.96^2 x 0,5 x 0,5}{0,1^2}$$

Con esto datos se tiene: n= 96 empleadas de servicios domésticos

8.4.2. Técnica de recolección de la información.

Como instrumento principal para la recolección de información, se utilizará la encuesta, ya que nos permite conocer la opinión o comportamiento generalizado de

las poblaciones objetivo, en este caso particular se deben realizar dos encuestas dirigidas a las poblaciones anteriormente mencionadas, así se podrán establecer preferencias, expectativas entre otros factores influyentes en la prestación del servicio doméstico en la ciudad de Palmira, teniendo así información que permitirá ajustar el proyecto a las tendencias de las poblaciones elegidas.

Ficha técnica encuestas hogares:

Persona que realizo la encuesta: John Esteban Marulanda.

Fuente de financiación: Recursos propios.

Objetivo general: Conocer las necesidades y expectativas de los hogares.

Universo de estudio: Hogares estrato 4 y 5 en la ciudad de Palmira.

Diseño de la muestra: Probabilístico, estratificado.

Tamaño de la muestra: 95 hogares.

Técnica de recolección: encuesta aplicada a través de formulario de Google.

Margen de error: 10%.

Modelo encuesta: ver anexo 1.

Ficha técnica encuestas empleadas domésticas:

Persona que realizo la encuesta: John Esteban Marulanda.

Fuente de financiación: Recursos propios.

Objetivo general: Conocer el perfil de las empleadas domésticas.

Universo de estudio: Personas dedicadas a la prestación de servicios domésticos.

Diseño de la muestra: Probabilístico, aleatorio simple.

Tamaño de la muestra: 96 personas.

Técnica de recolección: encuesta aplicada a través de formulario de Google.

Margen de error: 10%.

Modelo encuesta: ver anexo 2.

9. ESTUDIO DE MERCADO

En el presente capítulo, se presenta gráficamente los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, además se analiza e interpreta cada una de las respuestas que se obtuvo de la muestra seleccionada.

9.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS HOGARES.

Para la obtención de la información por medio de la fuente primaria, se diseñó la herramienta de recolección de información, *encuesta de servicios domésticos*, aplicadas a la muestra seleccionada. El cuestionario se estructuró de la siguiente manera:

El primer componente se solicita información de identificación, que contiene datos como el estado civil, la tenencia de hijos y el rango de edad, número de personas que habitan el hogar y cuantas de ellas se encuentran empleadas, la tenencia de mascotas y el nivel del estrato socioeconómico donde reside.

La segunda parte, se compuso de preguntas abiertas y de selección múltiple acerca del acceso que han tenido a los servicios domésticos en los últimos años, que permitieran obtener datos que ayudan a establecer el perfil del consumidor.

En la tercera parte, se preguntó a la población sobre sus preferencias de quienes prestan el servicio y el presupuesto del hogar para contratar el servicio.

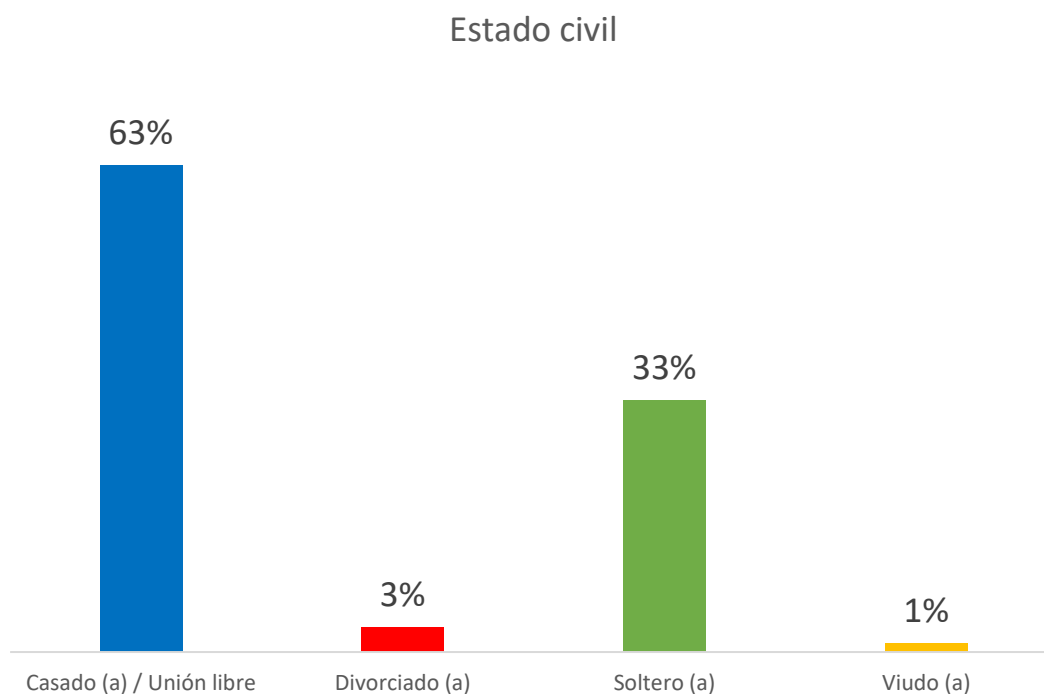
Se realizaron las visitas a los barrios que cumplen con las características de estratificación, se compartió la encuesta por medio de las aplicaciones como WhatsApp, Facebook, email e Instagram, se realizó la introducción a los encuestados sobre el objeto del estudio y se apoyó si se tiene alguna duda referente al diligenciamiento del formulario web.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de la herramienta:

9.1.1 Primera parte: información de identificación de los hogares encuestados

La primera parte contiene información que permite identificar características propias de los hogares, de acuerdo con la muestra a la cual se le aplicó la encuesta como herramienta para la obtención de los datos.

Gráfico 1. Conformación de los hogares según el estado civil



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

El 63% de los hogares encuestados tienen conformado un vínculo con la pareja, ya sea casado o en unión libre, seguido de los hogares que su estado civil es soltero que representan el 33%, el 3% de las personas encuestadas en los hogares se encuentra divorciado y finalmente las personas viudas representan el 1% de los hogares encuestados.

Así, más de la mitad de los hogares encuestados está conformado por relaciones formalmente establecidas, y una tercera parte del total de hogares encuestados se encuentra solteros.

Gráfico 2. Proporción de los hogares con hijos

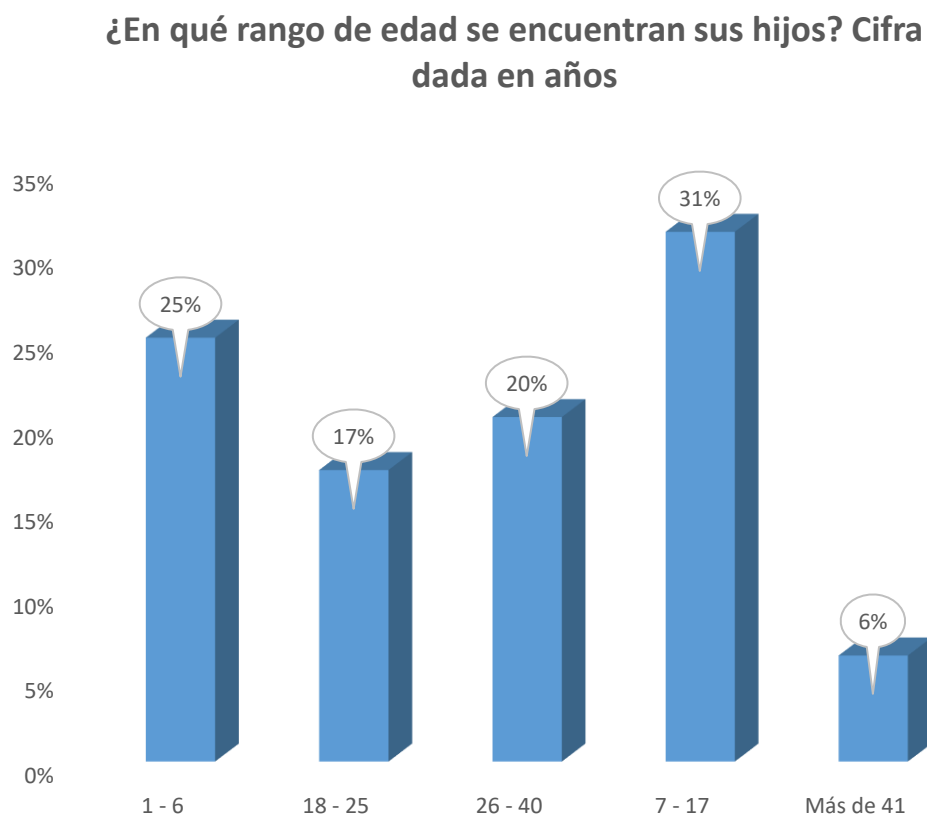


Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

El porcentaje de hogares encuestados que se encuentra conformado con hijos es del 68% y el 32% restante no tienen hijos. Se puede deducir que aproximadamente dos tercios de las personas encuestadas tienen hijos, lo que puede genera una necesidad que cubre quien ofrece los servicios domésticos como lo es el cuidado de estos, también puede ocurrir que al tener hijos generen mayor suciedad y por ello se requiera el aseo del hogar.

Por otro lado, el 32% de las personas encuestadas quienes son los que no tienen hijos, pueden demandar en menor proporción los servicios domésticos, pero se puede presentar necesidades cómo el cuidado del hogar y actividades cómo pagar cuentas entre otras.

Gráfico 3. Rango de edad de los hijos que conforman el hogar



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Según el gráfico sobre el rango de edad en que se encuentran los hijos, de quienes en el gráfico anterior respondieron a la pregunta que si tenía hijos; se puede inferir que el 73% de los hogares encuestados que respondieron que tenían hijos, las edades de estos no supera los 25 años. Interpretando lo anterior se puede decir que gran porcentaje de los hogares son responsables del cuidado y sostenimiento de sus hijos.

También se puede inferir que más de la mitad son menores de edad, por ende, requieren de un acompañamiento durante las jornadas que no se encuentren en actividades académicas. Los jóvenes y niños en estos rangos de edades demandan muchos de los servicios ofertados por las empleadas de servicio doméstico, lo cual es un aspecto positivo para quienes se dedican a estas actividades.

Gráfico 4. Número de personas que habitan los hogares

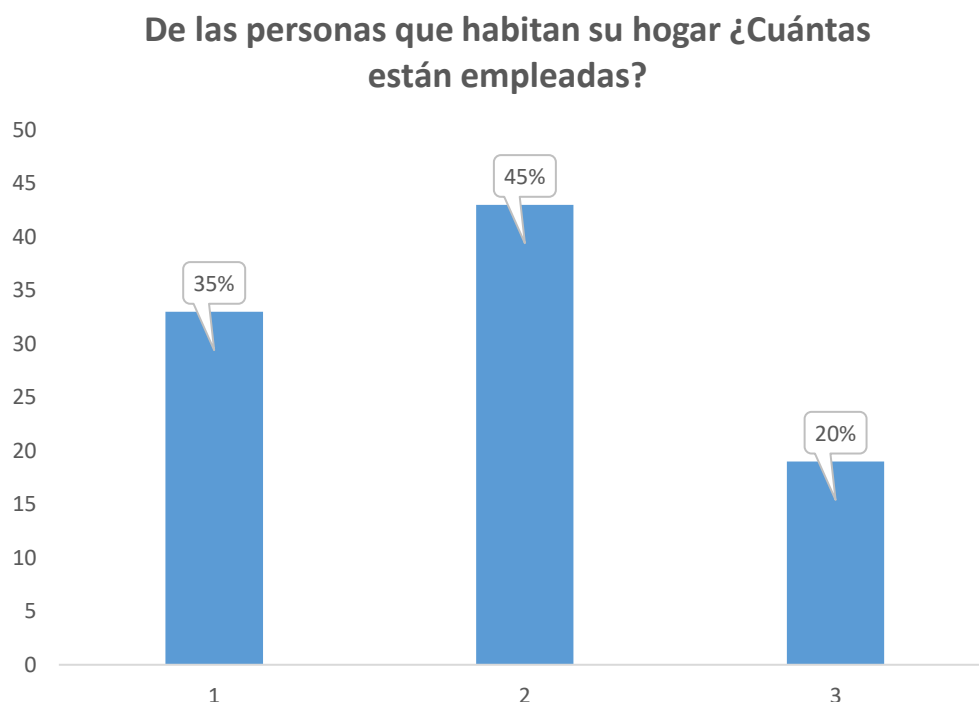


Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

El gráfico muestra que el 69% de los hogares esta conformado entre 1 y 3 personas, y el 31% restante son los hogares que el número de habitantes estan entre los 4 y 5, de estas personas encuestados no hubo rango superior a los mencionados.

Se puede apreciar que los hogares de los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6, estan conformados en su mayoría por familias no numerosas, lo que puede ser un aspecto que favorece a quienes prestan los servicios domésticos, ya que las unidades que conforman los hogares facilitan la demanda de los servicios domésticos al no tener las suficientes personas que dispongan del tiempo para dedicarse a esta actividad.

Gráfico 5. Número de personas que habitan el hogar y se encuentran laborando.



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

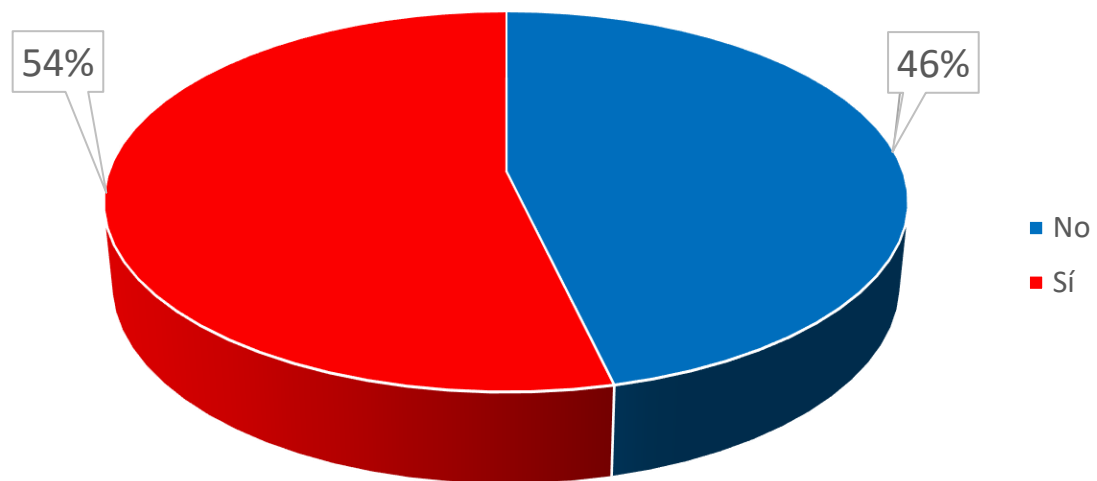
Las respuestas de los hogares encuestados, sobre las personas que habitan el hogar, por lo menos una está empleada, representando de esta manera el 35% del total de personas encuestadas, en mayor proporción con un 45% de los hogares encuestados respondieron que por lo menos dos personas están empleadas, por último los hogares que respondieron que tres integrantes del hogar están empleados representando el 20% de la muestra.

De esta manera se puede apreciar que el nivel de ocupación de los hogares es representativo con respecto al número de habitantes de cada hogar, lo que podría ser un generador de la demanda de los servicios domésticos.

También se puede deducir que la capacidad adquisitiva de los hogares encuestados permite hacer uso de los servicios domésticos de acuerdo al nivel de empleabilidad de sus integrantes.

Gráfico 6. Número de hogares que tienen mascotas

¿Tiene mascotas?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

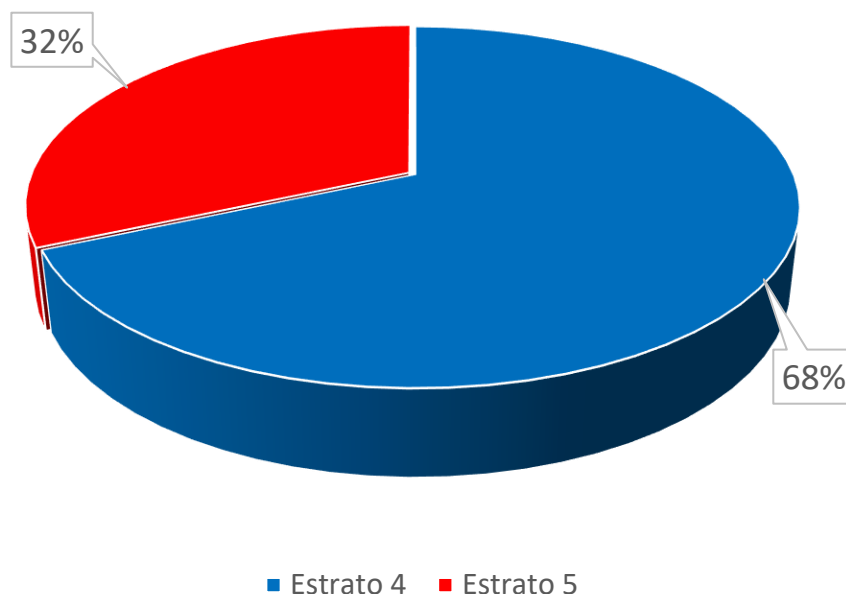
En el gráfico se puede observar que la proporción de hogares que tienen mascota es muy similar a quienes no las tienen, de la muestra seleccionada contestaron que, si tenían mascotas el 54% del total de hogares encuestados, y el 46% restante son los hogares que contestaron que no tenían mascotas.

Esta característica de los hogares es importante, ya que en la actualidad las mascotas han pasado a jugar un papel importante dentro y sus amos invierten dinero para la manutención y cuidado, esto es un factor que está en crecimiento, lo cual demanda actividades para el cuidado de los mismos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el cuidado de las mascotas es una oportunidad significativa para la prestación de servicios en las actividades domésticas, el conocimiento del manejo de los animales puede ser un factor diferencial en la oferta de quienes se dedican a estas actividades.

Gráfico 7. Estratos socioeconómicos de los hogares

¿Qué estrato socioeconómico se encuentra la casa donde vive?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Las encuestas fueron aplicadas a los hogares ubicados en los estratos 4 y 5, de las encuestas realizadas el 32% fue en el estrato 5 lo que equivale a 30 de las personas encuestadas, el 68% representa a las personas de estrato 4, que en total fueron 65 personas, del estrato 6 no hubo participantes de la encuesta ya que en Palmira no hay un sector con esta categoría.

Este gráfico nos muestra la proporción de cada uno de los hogares de acuerdo al estrato socioeconómico, con el propósito de conocer el origen de los datos obtenidos, de esta manera aterrizar cual es el mercado específico donde se está aplicando el estudio, teniendo en cuenta el nivel de incertidumbre y el margen de error anteriormente calculado.

Los hogares de estrato social 4 y 5 representan el grupo de hogares que hacen uso de los servicios domésticos en mayor proporción que los otros estratos socioeconómicos.

En el presente punto se puede analizar a través de los gráficos, la información para la identificación de los hogares objeto de estudio, esto permitirá conocer detalladamente aspectos relevantes sobre los posibles consumidores de los servicios domésticos, además de identificar unas posibles fuentes para elaborar un portafolio.

Para resumir lo identificado anteriormente, se puede inferir que de los 8.053 hogares que se encuentran ubicados en los estratos determinados como población objetivo, el 63% se encuentran conformados en unión libre o casados, lo que representaría 5.073 hogares, y el 33% que representa a 2.657 están conformado en hogares solteros.

De las oportunidades que se pueden identificar, es el aumento de la demanda que generan los hogares que están casados o en unión libre, debido al aumento en la incorporación de la mujer al mercado laboral, además de la ocupación de los integrantes del hogar en actividades deportivas, estudio e inclusive ocio, de esta manera, las actividades que se realizan cotidianamente por los integrantes del hogar, pasan hacer desempeñadas por una persona externa, en este caso las empleadas de servicios domésticos.

De igual manera los hogares que manifestaron estar solteros presentan en la actualidad una mayor demanda de los servicios domésticos, sus integrantes se ven sumergidos en sus amplias jornadas laborales y académicas, dejando poco tiempo para actividades de la vida personal. De esta manera las personas que por diferentes motivos no comparten su hogar ya sea con el cónyuge o familiares cercanos, no tienen la posibilidad de realizar actividades de mantenimiento y prevención del lugar donde habitan.

Por otra parte, el 68% tiene hijos, lo que significa que aproximadamente 5.476 hogares están conformados con hijos; quienes contestaron afirmativamente a la pregunta de tenencia de hijos el 31% se encuentran entre los 7 y 17 años, lo que representaría aproximadamente 1.697 de los hogares, otra cifra significativa es el 25% de los hogares que sus hijos que se encuentran entre los 1 y 6 años que aproximadamente representarían 1.367 hogares.

De acuerdo con las anteriores cifras, podemos identificar que en la actualidad los hogares que están conformador con hijos son representativo, aunque una de las principales limitantes en los hogares es poder encargar los infantes a personal que

además de brindar un cuidado de estos, puede colaborar con otras funciones propias de los padres que en muchos casos el tiempo de ausencia supera las doce horas, como ejemplo se tenga acompañamiento en la enseñanza y apoyo de actividades escolares. Este es un aspecto que puede ser positivo en la demanda si se cuenta con un personal que cumpla con estas características.

En cuanto a la capacidad económica que tienen los hogares, de acuerdo al número de personas que habitan y actualmente están empleadas, se puede inferir que de la población objeto de estudio 3.623 de los hogares por lo menos dos personas están laborando, y en la totalidad de los hogares encuestados perciben ingresos, interpretando de esta manera que los hogares que demanden los servicios domésticos probablemente tienen la capacidad de realizar la vinculación de las empleadas por los diferentes tipos de contratación, de acuerdo a sus necesidades.

Otro aspecto es la tenencia de mascotas, de acuerdo con el trabajo de campo aplicado aproximadamente 4.358 hogares entre los estratos 4,5 y 6, tienen mascota, motivo por el cual requieren personal que conozca sobre el cuidado de estas, teniendo en cuenta que actualmente las mascotas han pasado a formar parte integral de la vida de los hogares, invirtiendo sus amos en las diferentes actividades para el sostenimiento de las mismas.

Al analizar estas cifras se pueden identificar aspectos positivos para la posibilidad de emprender una organización que se dedique a la prestación de servicios domésticos, a continuación, se analiza los datos para realizar una clasificación de los hogares en cuanto a su condición actual con el servicio doméstico, de esta manera caracterizar información que permita aclarar el panorama sobre la posibilidad de emprender una organización que se dedique a la ejecución de las actividades en el hogar.

9.1.2 Segunda parte: información clasificatoria de los hogares encuestados

La segunda parte en la que está estructurada la encuesta presenta los datos que permiten clasificar los hogares en cuanto a la prestación de los servicios, de acuerdo con la siguiente información se podrá caracterizar el estado actual frente a la contratación de los servicios.

Gráfico 8. Hogares que tienen contratado servicios domésticos actualmente.



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

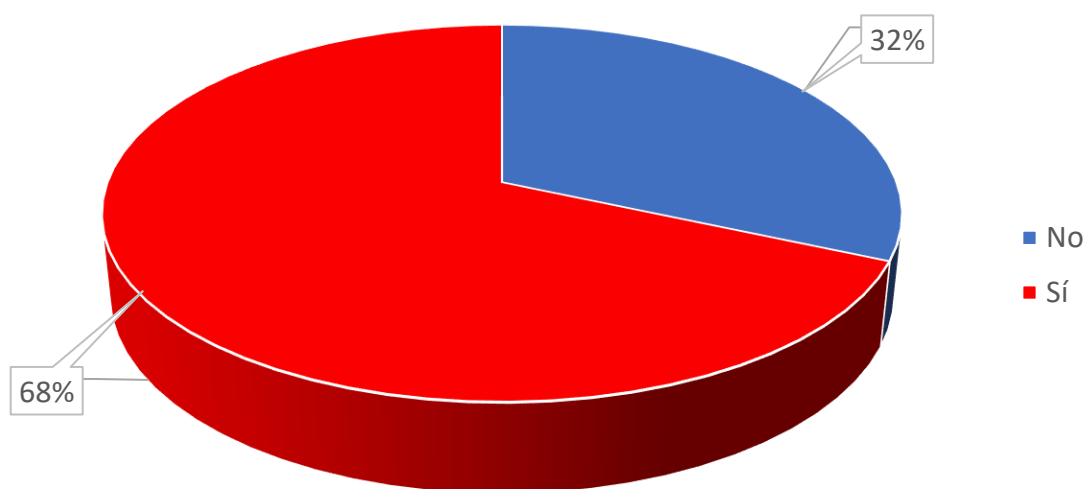
El gráfico muestra los hogares que actualmente tienen contratado servicio doméstico, los cuales representan el 44%, lo que quiere decir que aproximadamente 3.543 hogares de los 8.053 pertenecientes a la población objeto de estudio disponen del servicio, se puede deducir que el 56% restante que contestaron no tener contratados servicios domésticos actualmente, son un mercado objetivo para la oferta de servicios, los cuales serían aproximadamente 4.510 hogares.

Al analizar el gráfico se puede inferir que la contratación de empleadas domésticas en los estratos 4 y 5 es representativo, lo cual muestra la demanda y el nivel de consumo de las familias que actualmente utilizan estos servicios. Esto hace que la formalización del sector sea viable para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de quienes prestan los servicios, además de generar el cumplimiento de los aspectos legales de quienes las contratan.

Actualmente existe un mercado representativo quienes son los que no tienen contratados los servicios domésticos, posiblemente requiera la prestación de las profesionales, pero por las diferentes situaciones que dificultan la contratación en Colombia no han tomado la decisión de suplir las necesidades por medio de la contratación del servicio.

Gráfico 9. Proporción de hogares que han tenido empleada doméstica en los últimos 5 años.

¿Ha tenido empleada doméstica en los últimos 5 años?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

El gráfico nos muestra que el 68% de los hogares encuestados si han tenido empleada doméstica en los últimos 5 años, lo que quiere decir que aproximadamente 5.476 hogares de los 8.053 pertenecientes a la población objeto

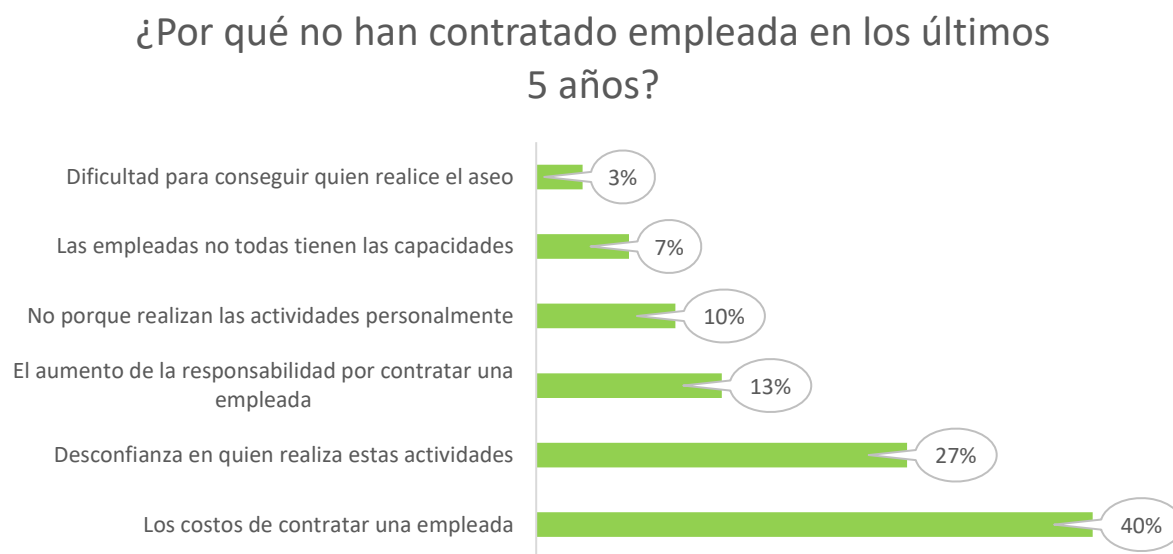
de estudio, han hecho uso de los servicios domésticos. Por otra parte, el 32% de hogares encuestados manifestaron que no han tenido empleada de servicios domésticos durante los últimos 5 años, lo que equivale aproximadamente a 2.577 hogares que pertenecen a los estratos 4 y 5.

Al revisar las respuestas del por qué, las personas que contestaron que no habían contratado empleadas domésticas en los últimos 5 años se debe principalmente a factores como:

- Los costos de contratar una empleada
- Desconfianza en quien realiza estas actividades
- El aumento de la responsabilidad por contratar una empleada
- No han tenido la necesidad por que realizan las actividades personalmente
- Las empleadas no todas tienen la capacidad para realizar las actividades asignadas
- Dificultad para conseguir quien realice el aseo

Para determinar la proporción de acuerdo con la frecuencia de las respuestas obtenidas, se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico 10. Motivos por los que han tenido empleada doméstica en los últimos 5 años.



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Al revisar las respuestas de las personas que contestaron de forma negativa a la pregunta ¿Ha tenido empleada doméstica en los últimos 5 años?, encontramos que muchos de los factores descritos en la identificación del problema se ven reflejado en cada uno de los hogares donde en los últimos 5 años no han contratado estos servicios, lo cual puede ser el reflejo de la falta de formalización del sector.

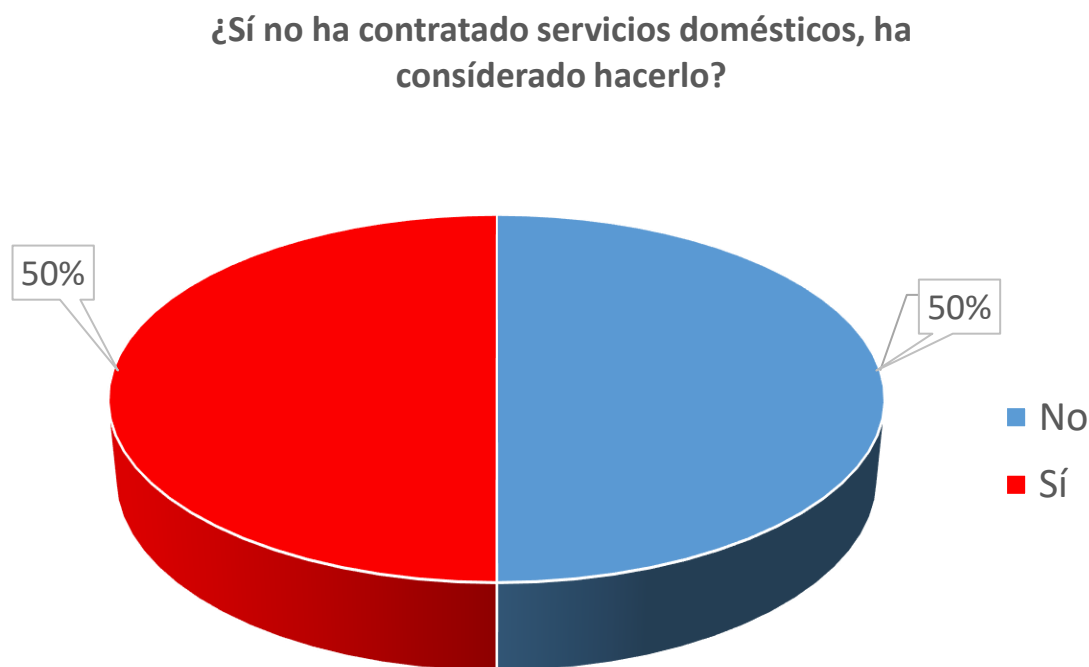
De igual manera podemos interpretar que las empleadas de servicio doméstico no se han preparado para las diferentes actividades que hoy en día demandan los hogares, por ello algunos encuestados manifiestan que no tienen las capacidades para realizar las actividades domésticas.

En cuanto a los costos de asumir una empleada doméstica cumpliendo con la normatividad y realizando los pagos correspondientes de seguridad social, dependiendo del nivel de servicio en cuanto a tiempo dedicado de una empleada doméstica puede aumentarse los costos significativamente y esto lo expresan gran cantidad de las personas que no han contratado el servicio.

Otro punto importante de analizar es la desconfianza al momento de contratar una empleada doméstica, teniendo en cuenta que esta debe ser de entera confianza de los empleadores; algunos de los encuestados respondieron que la falta de confianza es un factor crítico por el cual ellos no contratan a las personas que ofertan el servicio.

Por último, algunos hogares manifiestan que no han tenido la necesidad de contratar los servicios de las empleadas domésticas porque ellos mismos se encargan de realizar las actividades que demanda el hogar.

Gráfico 11. Hogares que han considerado contratar los servicios domésticos



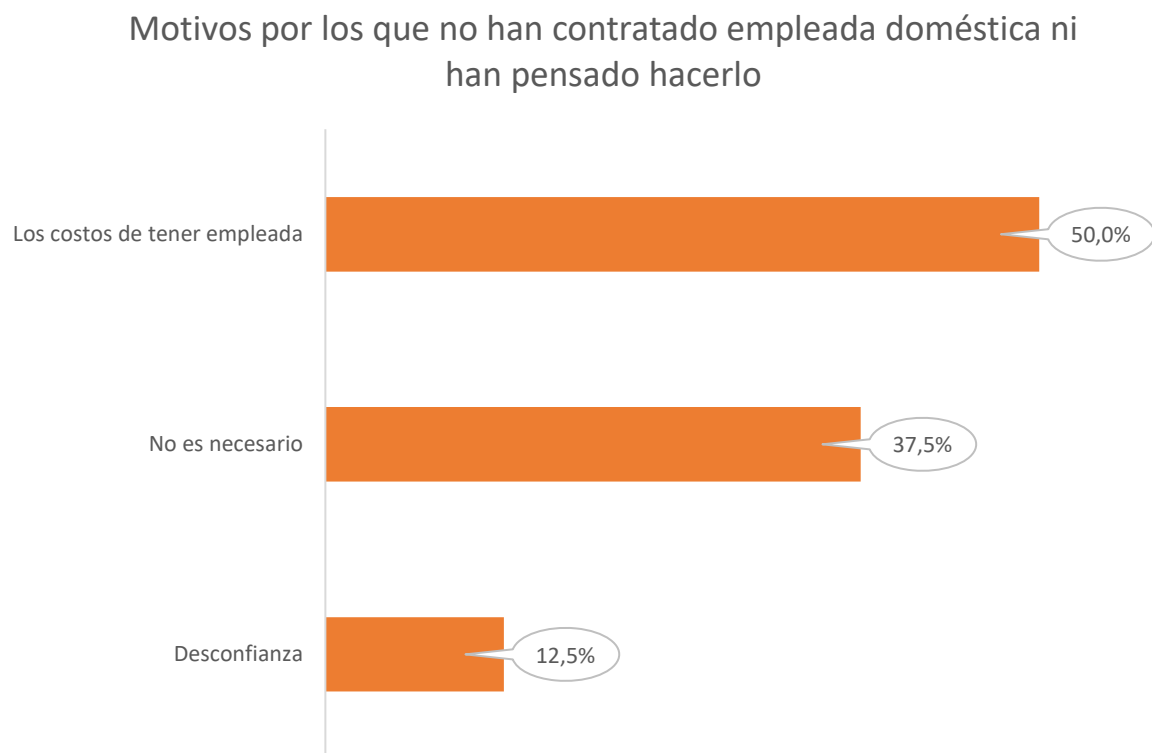
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Según el gráfico, del 32% de los hogares que no han contratado los servicios domésticos en los últimos 5 años, el 50% ha considerado hacerlo a pesar de las razones expresadas en el punto anterior, y el otro 50% expresa que no ha considerado contratar el servicio.

Los motivos por los cuales este 50% no ha contratado los servicios domésticos ni han pensado en hacerlo, sigue basándose en algunas de las razones expresadas en el gráfico anterior como lo son:

- Los costos de tener empleada
- Desconfianza
- No es necesario

Gráfico 12. Motivos por los que no han considerado contratar los servicios domésticos



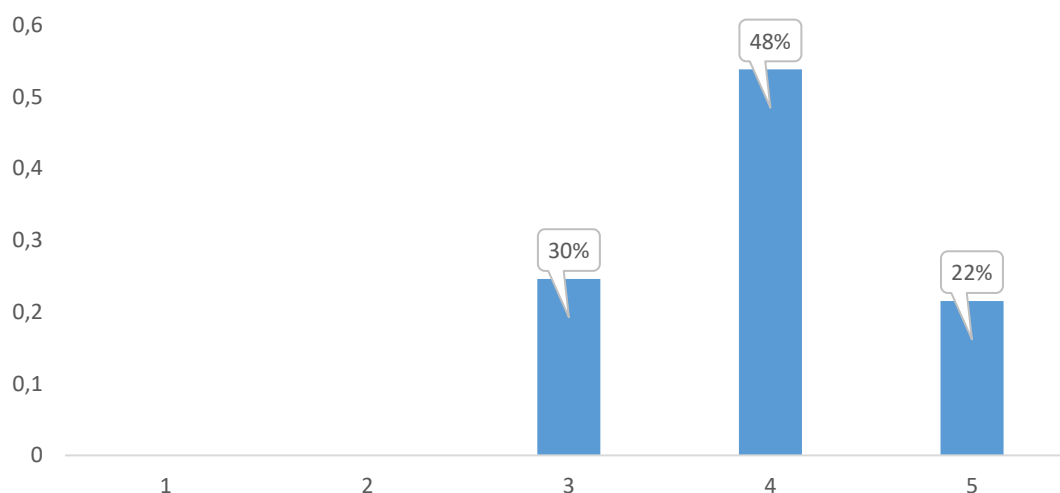
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Las respuestas que se pudieron obtener como información referente a los motivos que en los hogares no han contratado empleada doméstica ni han pensado hacerlo, se consolidan en tres grandes razones, los costos de tener empleada, no es necesario y finalmente la desconfianza.

De acuerdo con lo anterior podemos concluir que las personas que definitivamente no han considerado contratar el servicio, no han percibido los beneficios de contratar una empleada de servicios, es por ello que no consideran las necesidades de cumplir actividades propias del hogar, por medio de otra persona.

Gráfico 13. Nivel de satisfacción de los hogares con los servicios recibidos.

Sí ha tenido empleada de servicio doméstico en una escala de 1 a 5 marque el nivel de satisfacción del servicio



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

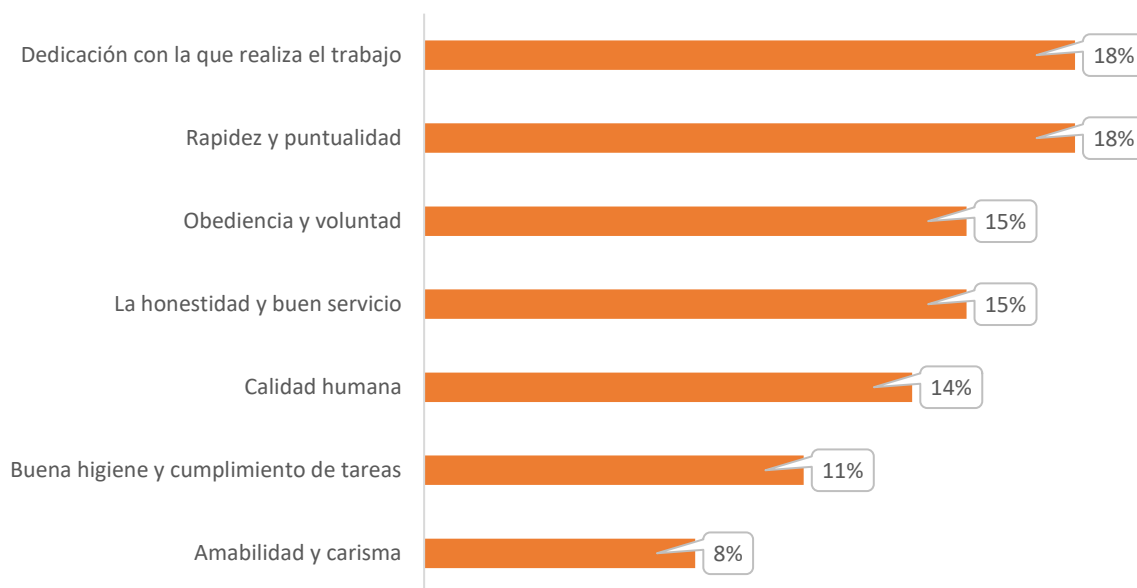
En el anterior gráfico, se puede observar que el nivel de satisfacción con calificación superior a 4, de aproximadamente 5.476 hogares que han contratado el servicio de las empleadas domésticas es del 70%, lo que representa cerca de 3.833 hogares; Por otra parte, con el 30% ha considerado que el servicio ha sido regular o aceptable, poco más o menos 1.642 hogares, lo que es una cifra representativa de un nivel de satisfacción aceptable..

Para las preguntas que su calificación estuvo entre 4 y 5 lo que más valora los empleadores es:

- La honestidad y buen servicio
- Rapidez
- Amabilidad
- Obediencia
- Calidad humana
- Buena higiene y cumplimiento de tareas
- Dedicación con la que realiza el trabajo

Gráfico 14. Aspectos que valoran los hogares de las empleadas domésticas

Sí su respuesta está entre 4 y 5 ¿Qué es lo que más aprecia del servicio?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

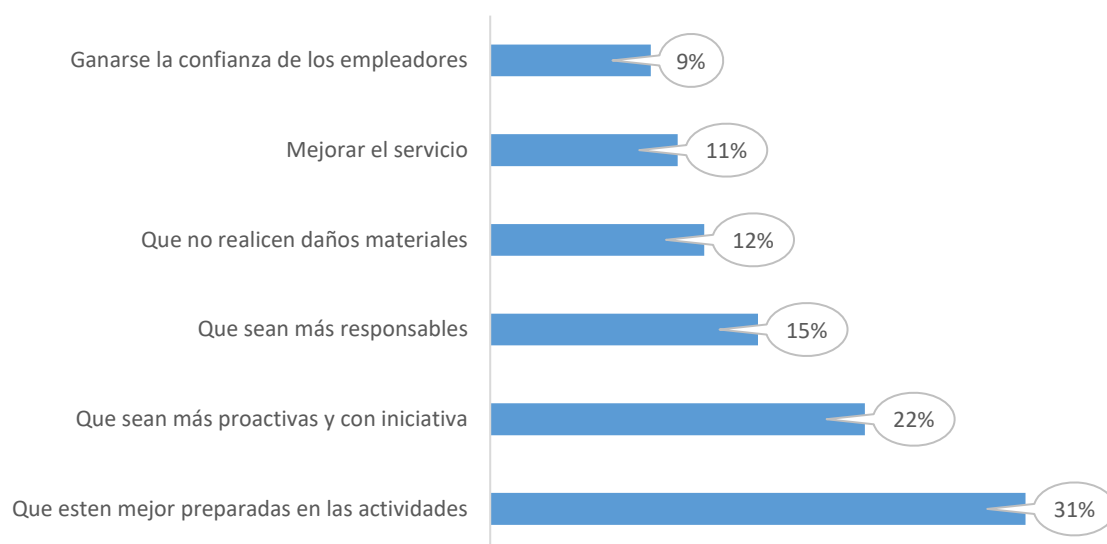
En el anterior gráfico se puede evidenciar las proporciones de las frecuencias de las anteriores respuestas. Esto nos permite apreciar que la dedicación con el trabajo y rapidez y puntualidad son los conceptos que las empleadas domésticas tienen a su favor.

Por otro lado, quienes consideraron que el nivel de satisfacción era aceptable argumentaron las siguientes razones:

- Que estén mejor preparadas en las actividades del hogar
- Que sean más proactivas y con iniciativa
- Que sean más responsables
- Que no realicen daños materiales
- Mejorar el servicio
- Ganarse la confianza de los empleadores

Gráfico 15. Aspectos por mejorar de las empleadas según los hogares

Sí su respuesta está entre 1 y 3 ¿cómo le gustaría que fuera el servicio?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Al analizar las respuestas anteriores podemos determinar que tanto los aspectos positivos que encuentran algunos empleadores con quienes le prestan los servicios, por el otro lado en unos empleadores es una debilidad que presentan las empleadas, para tener en cuenta la honestidad, la calidad del servicio, la responsabilidad.

Estos factores son críticos para la satisfacción de los clientes, es por ello que es importante conocer cuál es la percepción de cada uno para poder intervenir las debilidades que presentan las empleadas y poder potencializar aquellos aspectos positivos que valoran los colaboradores.

Se puede inferir con las anteriores respuestas, que la oferta de servicios domésticos en gran proporción tiene buena aceptación por parte de los empleadores, como oportunidad se puede plantear capacitaciones para especializar los conocimientos y mejorar los índices de satisfacción que expresan los demandantes de estos servicios.

De igual manera quienes han expresado que el servicio ha sido aceptable, pueden cubrir esas expectativas insatisfechas por medio de las diferentes actividades que se realicen en pro de mejorar las capacidades técnicas de las empleadas domésticas.

En el presente punto, se obtuvo información que permite clasificar los hogares de acuerdo a la utilización actual del servicio, esto con el propósito de identificar el nivel de consumo y oportunidad de iniciar un emprendimiento con una organización que preste servicios domésticos.

Los anteriores gráficos permiten obtener datos para caracterizar el estado del mercado actual en cuanto a la demanda del servicio doméstico, de esta manera inferimos que en la actualidad hay un mercado potencial que representa aproximadamente el 84% de los hogares que conforman la población objeto de estudio, lo que se traduce a 6.764 hogares como mercado objetivo.

Teniendo en cuenta los hogares que actualmente tienen contratado los servicios domésticos, pueden ver como una solución a una organización que ofrezca estos servicios, en cuanto a la formalización de las profesionales, además de contar con una mayor especialización de acuerdo a cada una de las necesidades, de manera que la satisfacción de acuerdo al cumplimiento de las necesidades y expectativas aumenten significativamente.

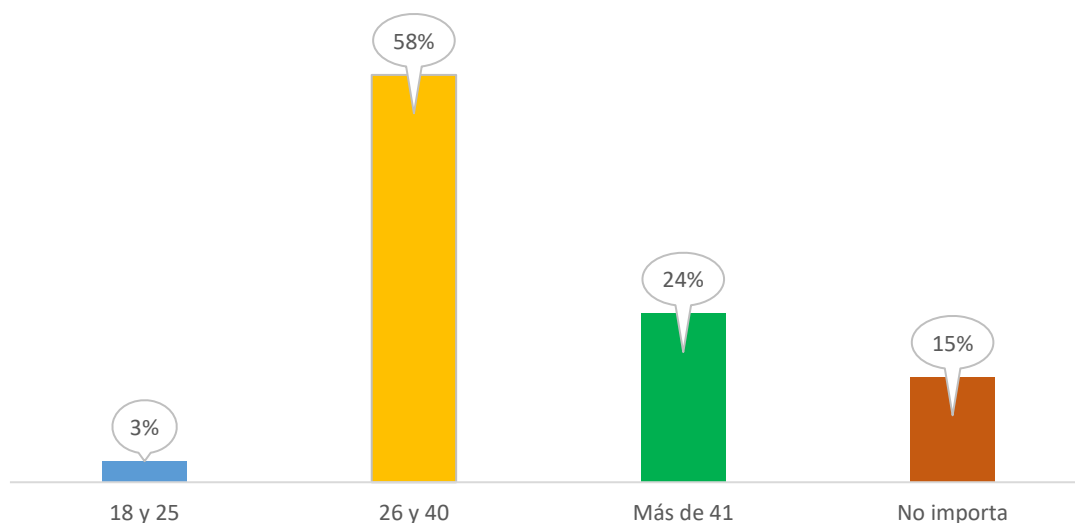
De igual manera para quienes no tienen contratado servicios domésticos actualmente y no lo han realizado en los últimos cinco años, son un posible potencial de mercado, debido a que los hogares actualmente han experimentado cambios significativos en su conformación, que han hecho cambiar los roles en la sociedad. De acuerdo a lo anterior se puede identificar un mercado altamente potencial que demandan los servicios domésticos, algunos actualmente lo tienen contratado, otros debido a las razones expresadas no han decidido contratar el servicio.

9.1.3 Tercera parte: información básica de los hogares encuestados

A continuación, se presentan los resultados de la información básica para determinar las necesidades que presentan actualmente los hogares para la contratación de las empleadas de servicios domésticos.

Gráfico 16. Edad de preferencia del personal doméstico en los hogares.

¿De qué edad prefiere que sea el personal de servicio doméstico?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

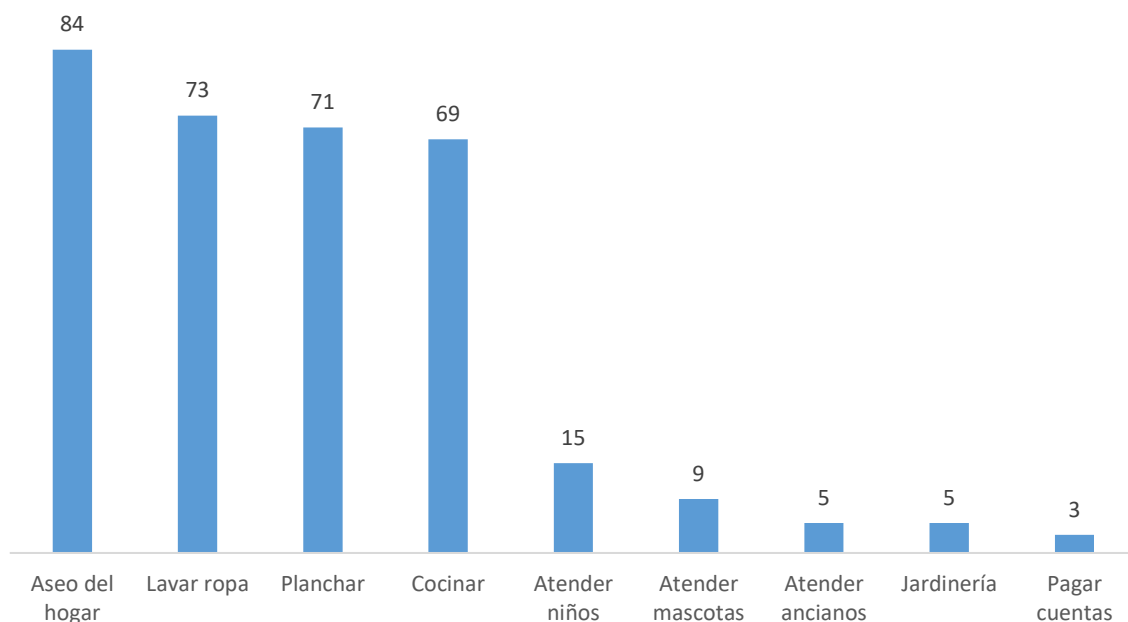
Al realizar el análisis de la gráfica anterior, podemos deducir que aproximadamente 4.670 hogares de los 8.053 que pertenecen a la población objeto de estudio, prefieren el personal de servicios domésticos entre los 26 y 40 años representando el 58%, el otro 24% de los hogares, alrededor de 1.932, su preferencia está en más de 41 años, al 15% no les importa la edad o es indiferente, y el 3% restante prefiere personal entre los 18 y 25 años.

De acuerdo con lo anterior gráfico más de la mitad de los hogares encuestados prefieren al personal entre los 25 y 40 años, esto puede interpretarse como una inclinación hacia un personal joven y con algún grado de responsabilidad.

Las personas entre los 18 y 25, tienen un nivel de preferencia muy bajo, al interpretar este resultado podemos inferir que perciben de ellas menos compromiso, responsabilidad y experiencia en realizar las actividades del hogar. De igual manera se puede observar un 15% que no les importa la edad y tienen en cuenta otros factores y características más importantes que dependen de cada persona.

Gráfico 17. Deberes que los hogares demandan.

¿Cuál de estos deberes considera usted que debe realizar una empleada doméstica para su hogar?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

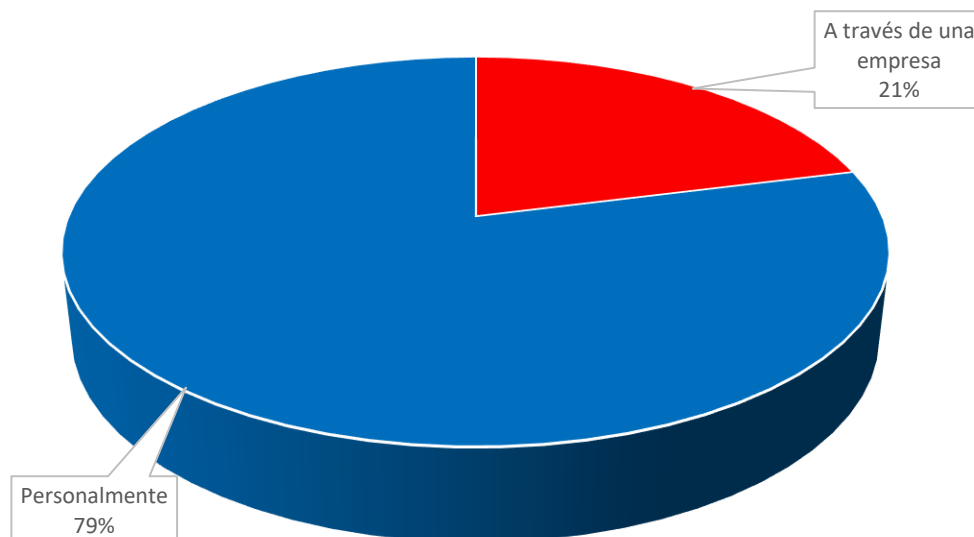
La gráfica esta expresada en número de hogares que contestaron a la pregunta, ¿Cuál de estos deberes considera usted que debería realizar una empleada doméstica para su hogar?, se puede observar que el aseo del hogar tiene mayor intención por parte de los encuestados con un total de 84 hogares, lo sigue lavar la ropa, planchar y cocinar respectivamente, por último, se encuentra actividades cómo pagar cuentas o actividades de jardinería.

Se puede apreciar que las actividades más demandadas son las que tradicionalmente han sido contratadas en este sector, se podría pensar que las otras actividades con menos demanda se deben a la poca especialización que tienen las oferentes de estos servicios.

Por otro lado, se puede establecer que las actividades con mayor intensidad de preferencia por los encuestados deben catalogarse como básicas dentro del perfil de las empleadas domésticas, es por ello que la buena ejecución de estás permiten obtener el nivel de satisfacción de los empleados en buen criterio.

Gráfico 18. Preferencia de contratación en los hogares

¿Sí tuviese que contratar una empleada de servicio lo haría personalmente o a través de una empresa?



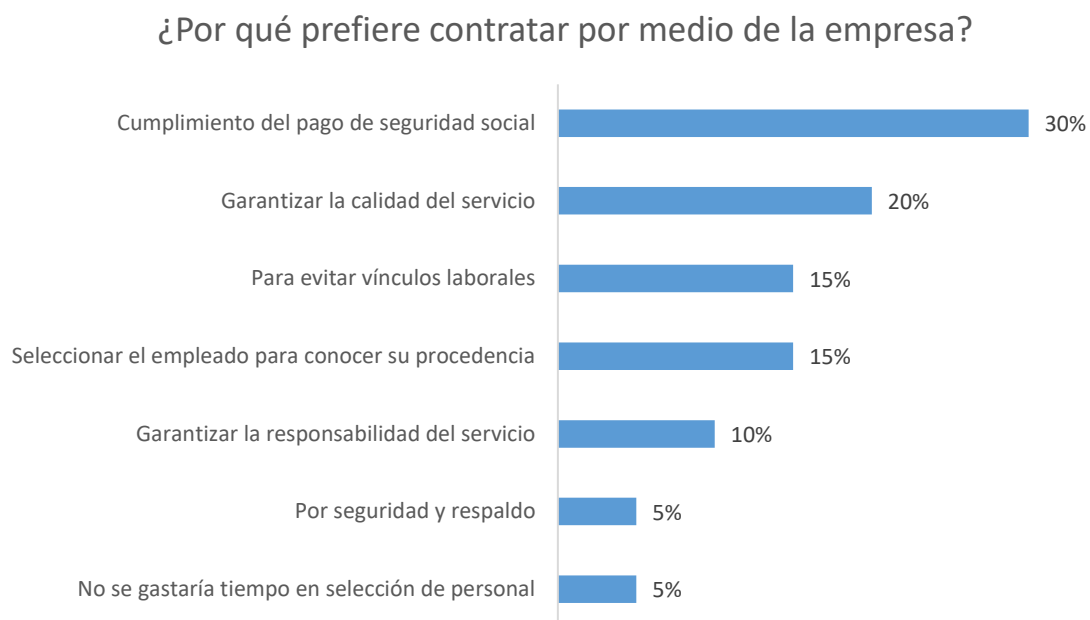
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Se puede identificar la preferencia de contratación de las empleadas de servicio doméstico, de acuerdo con las respuestas obtenidas se puede inferir que 6.361 hogares prefieren realizar la contratación personalmente, en proporción representan el 79% de la muestra estudiada, por otro lado, el 21% restante, que aproximadamente serían 1.691 hogares, lo harían por medio de una empresa.

Al analizar las respuestas del porqué, entre las personas que respondieron por medio de empresa se destacan razones como:

- Garantizar la responsabilidad del servicio
- Garantizar la calidad del servicio
- Seleccionar el empleado para conocer su procedencia
- No se gastaría tiempo en selección de personal
- Cumplimiento del pago de seguridad social
- Para evitar vínculos laborales
- Por seguridad y respaldo

Gráfico 19. Motivos de preferencia para contratar por medio de una empresa



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

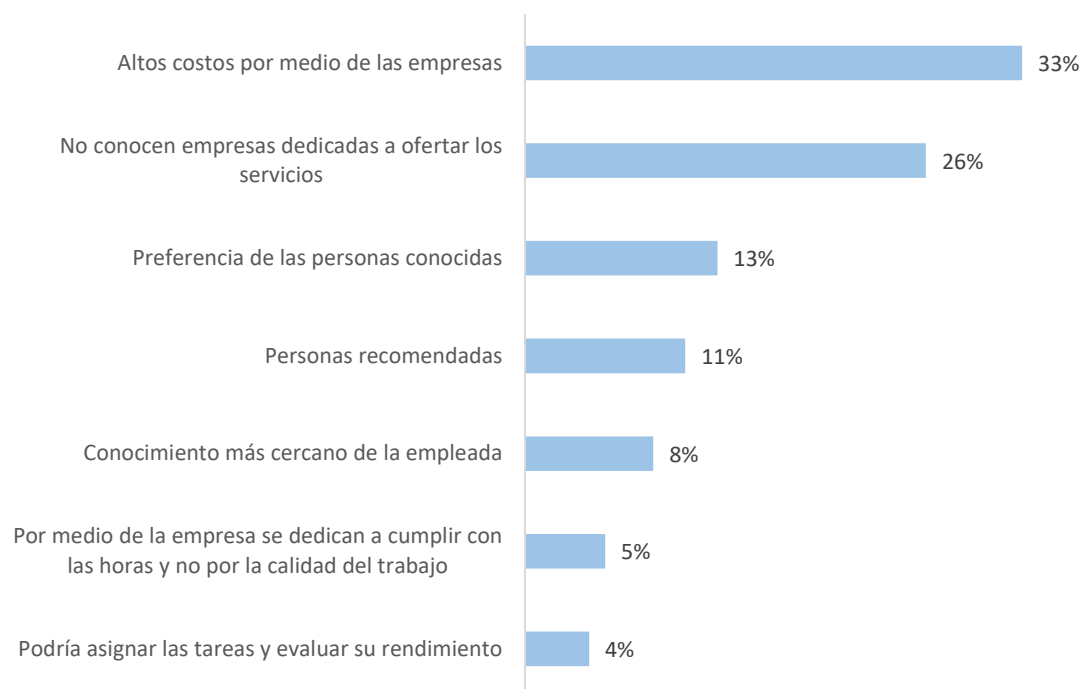
Al analizar las razones del porque preferirían contratar por medio de una empresa podemos identificar que la principal razón sería el cumplimiento del pago de la seguridad social con un 30% respectivamente, de esta manera se puede apreciar que los empleadores son conscientes de las obligaciones que deben asumir con respecto a la contratación de las empleadas de servicios domésticos.

Por otro lado, quienes prefieren hacerlo personalmente argumentan las razones en aspectos como:

- Altos costos por medio de las empresas
- Conocimiento más cercano de la empleada
- No conocen empresas dedicadas a ofertar los servicios
- Personas recomendadas
- Podría asignar las tareas y evaluar su rendimiento
- Preferencia de las personas conocidas
- Por medio de la empresa se dedican a cumplir con las horas y no a la calidad del trabajo

Gráfico 20. Motivos de preferencia para contratar personalmente

¿por qué prefiere contratar personalmente?

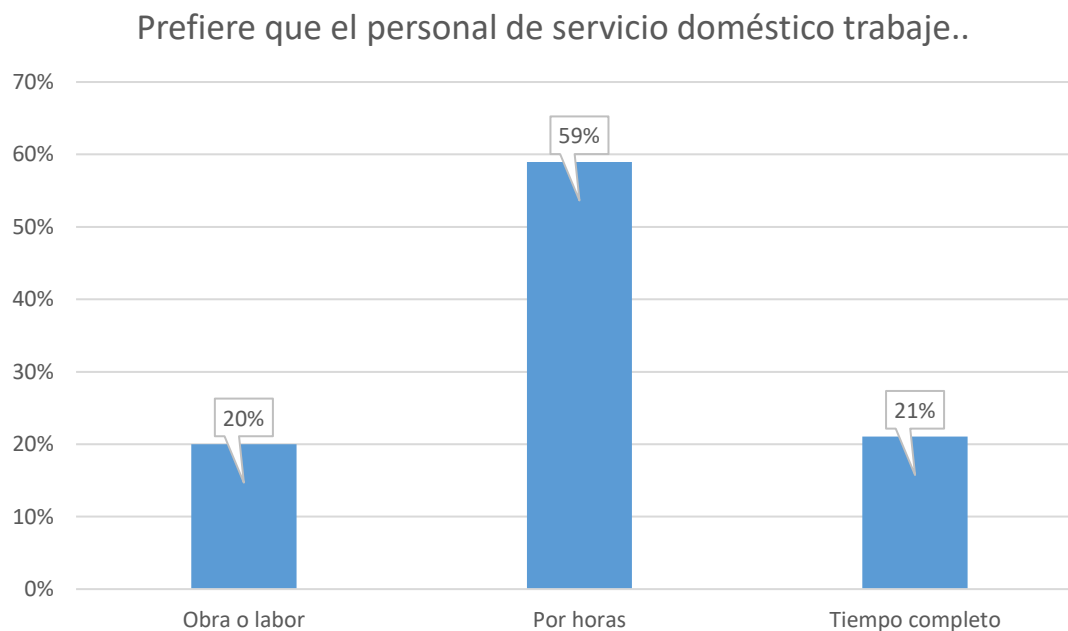


Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Los hogares manifestaron que prefieren hacerlo personalmente y sus respuestas están orientadas a los costos que se originan a través de la tercerización del servicio, por otra parte, al realizar la contratación personalmente les da tranquilidad ya que son personal de mucha confianza.

Cabe resaltar que las razones analizadas anteriormente son insumo importante para identificar las preferencias de contratación y poder evaluar el nivel de aceptación por medio de la formalización de las empleadas domésticas, para ello se debe concientizar a los empleadores de las ventajas y desventajas de los dos modelos para adquirir estos servicios.

Gráfico 21. Preferencia del tiempo a contratar en los hogares.



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

En el diagrama de barras podemos identificar la preferencia en cuanto al tiempo de utilización o contratación del servicio, para ello se establecieron tres modalidades (obra o labor, por horas y tiempo completo), de acuerdo con el uso o necesidad de cada hogar tiene estas alternativas para disponer del servicio.

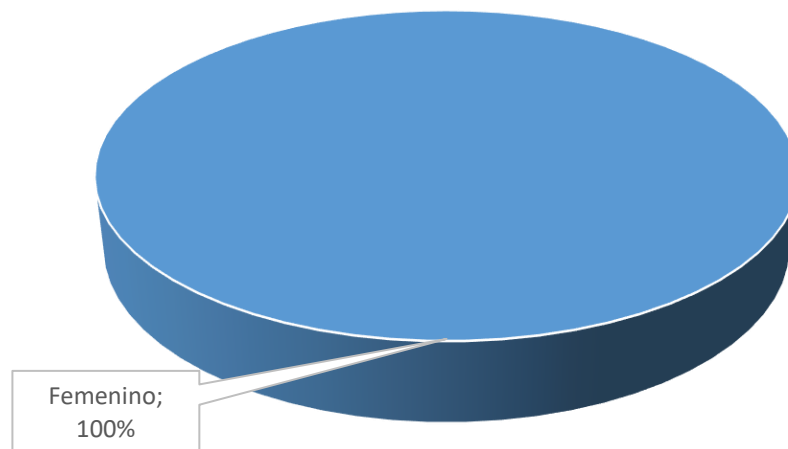
Al identificar estas preferencias en el gráfico, observamos que el 59% de los hogares encuestados prefieren la contratación por horas, se puede decir que de esta manera dispondrían del personal para realizar las diferentes actividades asignadas y distribuir de la mejor manera su tiempo.

Por otro lado, está la modalidad tiempo completo, que representa el 21%, donde los empleadores buscan reducir los costos por unidad y aprovechar al personal para que se diversifique en las actividades del hogar.

Finalmente, con una intención de preferencia del 20% está la modalidad de obra o labor, que permite realizar la contratación de acuerdo con las necesidades de cada hogar y a pagar de acuerdo con cada actividad específica.

Gráfico 22. Sexo que prefiere los hogares para la prestación del servicio doméstico.

Prefiere el personal de servicio doméstico de sexo..



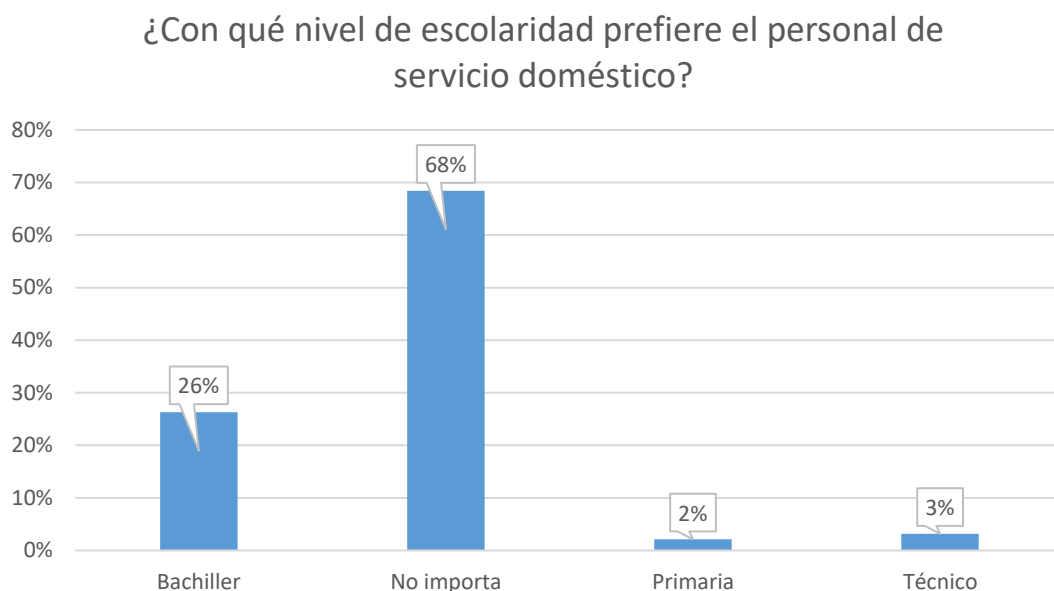
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Con el propósito de conocer si existía alguna inclinación o preferencia según la necesidad de cada hogar por el género de la persona que realiza las actividades domésticas, encontramos que la totalidad de los encuestados, que representa el 100%, prefieren el personal de género femenino.

A pesar de que tradicionalmente quienes se han dedicado a la prestación de servicios domésticos en su mayoría han sido las mujeres, hay actividades que pueden ser desarrolladas por hombres con facilidad, como las tareas de esfuerzo físico, al aplicar la encuesta a la muestra objeto de estudio vemos la tendencia que las mujeres son las apropiadas para hacer las tareas.

En este orden de ideas pensar en la contratación de personal masculino no sería muy acertado, pero se podría diseñar un modelo de atención innovador que cautive a las personas que sus actividades requieren de las cualidades propias de personal masculino.

Gráfico 23. Nivel de escolaridad de las empleadas domésticas que prefieren los hogares.



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

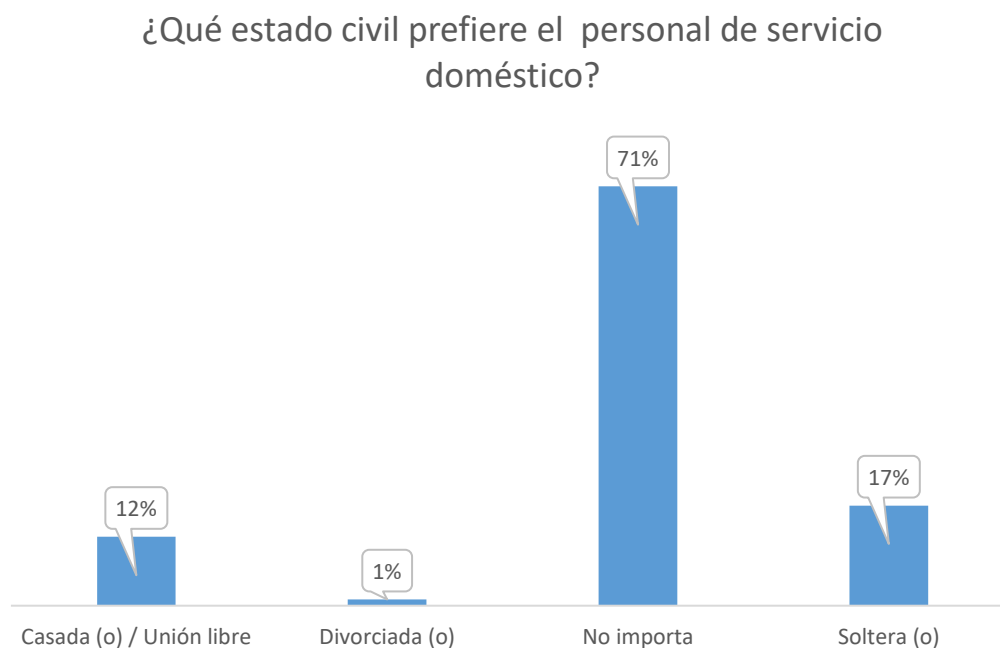
En el gráfico se observa las preferencias de los encuestados para contratar las empleadas de servicio doméstico según su nivel de escolar, los hogares que respondieron que no importaba su nivel de escolaridad representan el 68% de los encuestados, el 26% prefieren personal bachiller, 2% personal con estudios de primaria y el 3% con algún estudio técnico.

De acuerdo con esto podemos identificar que la mayoría de los hogares encuestados no les interesa el nivel educativo que poseen quienes realizan estas actividades, dándole mayor importancia a otros factores como los valores y calidad del servicio.

La quinta parte considera que su preferencia para contratar debe ser bachilleres, esto les permite a las empleadas de servicio doméstico desarrollar habilidades técnicas para desempeñar mejor sus funciones, de cierta forma buscan un nivel de educación como mínimo para garantizar que las directrices impartidas sean entendidas y realizadas según lo esperado.

En menor proporción esperan un nivel de educación técnico, ya que esto podría incrementar los costos de contratar el servicio.

Gráfico 24. Estado civil de las empleadas domésticas que prefieren los hogares.



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Conocer las preferencias de la demanda en los servicios domésticos requiere de identificar los diferentes aspectos que podrían dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de los empleadores, para ello se analiza el estado civil del personal que oferta los servicios.

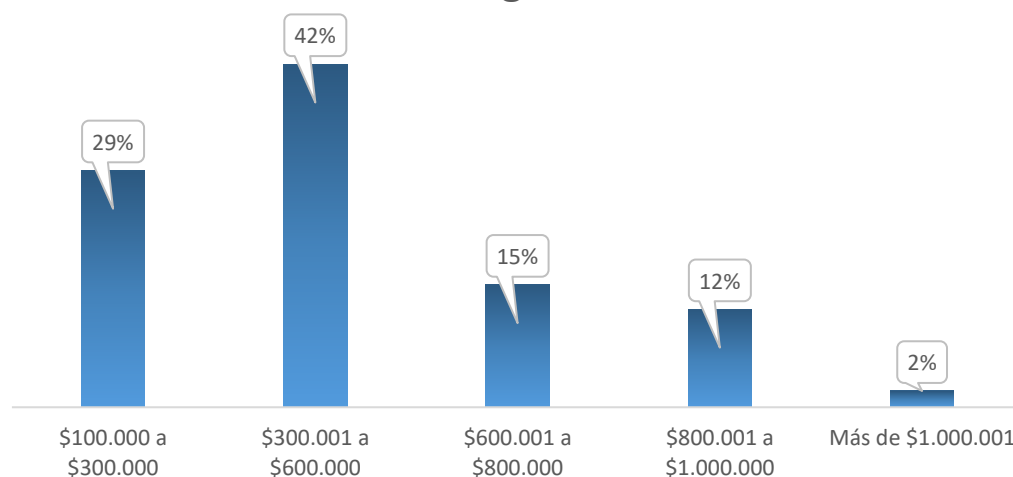
De acuerdo con la gráfica el 71% de hogares encuestados no les importa el estado civil del personal de servicio doméstico, el 17% prefiere soltera y el 12% casada o en unión libre, por último, el 1% la prefiere divorciada.

Al igual que la pregunta anterior podemos identificar que la mayoría de los hogares encuestados no le da importancia al estado civil de la persona, no lo consideran influyente para la prestación del servicio.

De esta manera se puede inferir que en los hogares prestan mayor relevancia al momento de contratar a los factores implicados directamente con el servicio, y no se basan en apreciaciones sobre las condiciones personales de las empleadas domésticas.

Gráfico 25. Presupuesto mensual de los hogares para la contratación de empleada doméstica.

¿Cuál sería su presupuesto mensual para pagar por los servicios domésticos en su hogar?



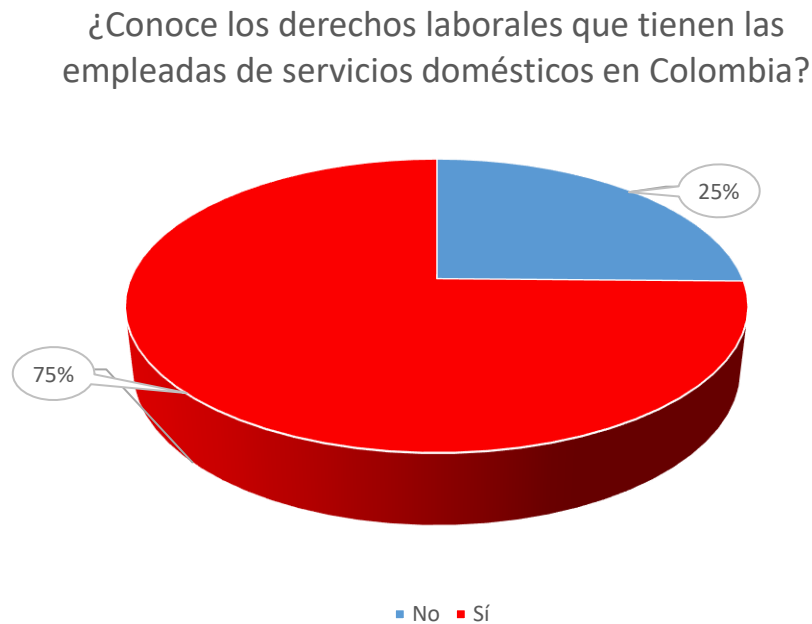
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Para conocer la capacidad económica que tienen los hogares para contratar los servicios domésticos independiente de su tiempo de dedicación a las actividades, se realizó la pregunta sobre cuanto era el presupuesto que podrían destinar mensualmente para la contratación de los servicios domésticos.

Los resultados obtenidos según el gráfico nos muestran que, el 42% tiene un presupuesto entre \$300.001 y \$600.000, el 29% entre \$100.000 y \$300.000, el 15% entre \$800.001 y \$1.000.000, el 10% entre \$600.001 a \$800.000 y por último con el 2% más de \$1.000.001.

Se puede observar según los valores anteriormente que en los hogares conviene realizar las contrataciones de acuerdo con lo realizado en proporción de horas, para quienes ofertan estos servicios deben tener claridad sobre el costo total que debe asumir un empleador al momento de contratar estos servicios, con el propósito de generar un salario justo y acorde a la normatividad colombiana.

Gráfico 26. Conocimiento en los hogares de los derechos laborales de la empleada doméstica.



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

De acuerdo con el gráfico, se puede observar que las tres cuartas partes de los hogares encuestados que representan el 75%, tienen conocimiento de la normatividad colombiana, por ende, de los derechos laborales de las personas que se dedican a la prestación de los servicios domésticos, mientras que una cuarta parte expresa que no tiene conocimiento de la ley, que establece los pagos y requisitos que se deben cumplir al contratar este servicio.

Según esto se puede inferir que la falta de formalización de las empleadas de servicios domésticos en la mayoría de los casos no se debe al desconocimiento de los empleadores de sus obligaciones, por el contrario, conocen cuáles son sus deberes y no acatan la normatividad, esto debido a los diferentes factores ya analizados como los costos y la falta de organizaciones que brinden el servicio a un precio razonable y acorde a las necesidades.

Al realizar el análisis de la información básica para conocer las preferencias en los hogares y las posibles oportunidades como las amenazas al evaluar el emprendimiento de una organización que oferte los servicios domésticos en Palmira.

Dentro de las oportunidades identificadas en el presente punto, se puede resaltar el cumplimiento legal de los hogares para la vinculación de las empleadas domésticas al realizar la contratación a través de la organización que oferte el servicio, además de facilitar la selección del personal con las capacidades acordes para el cumplimiento de las necesidades que demandan los hogares.

Por otra parte, la posibilidad de vincular laboralmente al personal mayor de 40 años, debido a que las condiciones laborales en Colombia se dificultan la contratación de estos y son un factor para la informalidad del sector.

Otra de las oportunidades, es el cambio que ha tenido los hogares en cuanto a la conformación y la generación de nuevas necesidades como el cuidado de las mascotas, los ancianos y los niños.

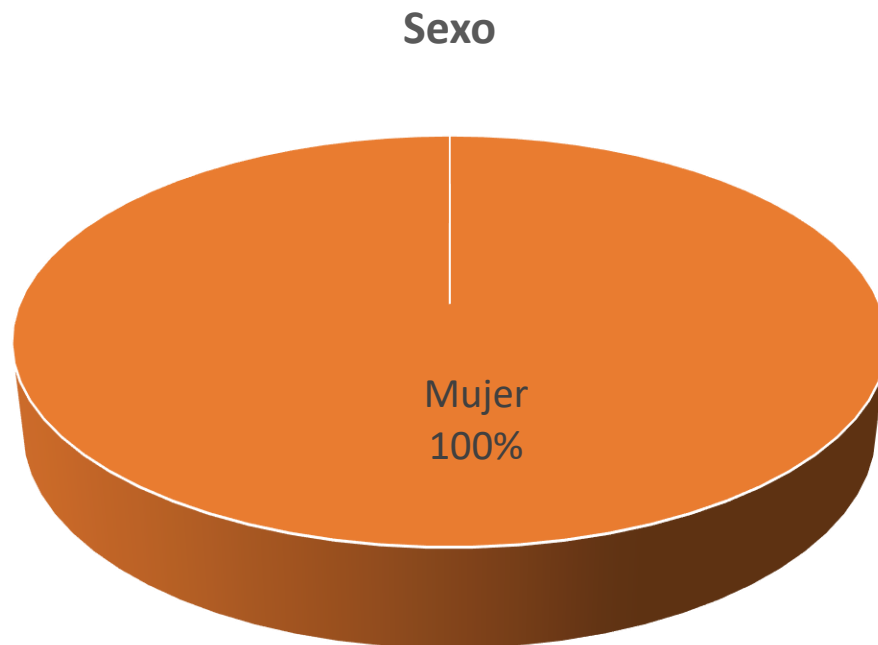
9.2.IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA

Para la identificación de las características de la oferta se aplicó la encuesta directamente a quien se dedica a actividades de servicio doméstico, se estructura en tres partes, inicialmente en la identificación personal de las empleadas domésticas, seguido de la información clasificatoria y por último la información básica para obtener el cuerpo del presente estudio.

9.2.1. Primera parte: información de identificación de las empleadas de servicios domésticos

A continuación, se presentan los gráficos que permiten obtener los datos para identificar las características de las empleadas de servicios domésticos. En este punto se realizan preguntas como el sexo de quien responde el cuestionario, el rango de edad, estado civil, nivel de estudio y los años que lleva ejerciendo las actividades propias del servicio doméstico, entre otras.

Gráfico 27. Sexo de los profesionales de servicios domésticos



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

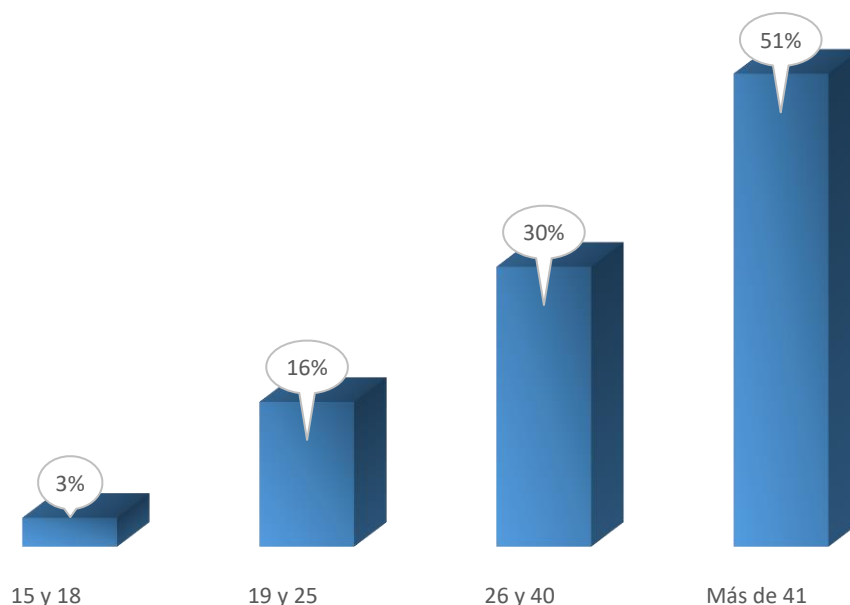
Con el propósito de caracterizar a las personas que se dedican a la prestación de servicios domésticos de acuerdo con el sexo, al analizar el gráfico podemos identificar que la proporción de personas que se dedican a estas actividades, de la muestra seleccionada el 100% de las encuestadas son mujeres.

Al interpretar los resultados obtenidos podemos afirmar que las mujeres son quienes ofertan en su mayoría el servicio, esto puede ser debido a la preferencia de los contratantes por el sexo femenino para encargarles tareas del hogar, los hombres quedan en un plano secundario para estas actividades.

Dado lo anterior, el presente trabajo habla generalmente de empleadas domésticas, pero siempre se debe tener en cuenta que también podrán ser hombres quienes desempeñen estas funciones.

Gráfico 28. Rango de edad de las empleadas de servicios domésticos

¿En qué rango de edad se encuentra usted?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

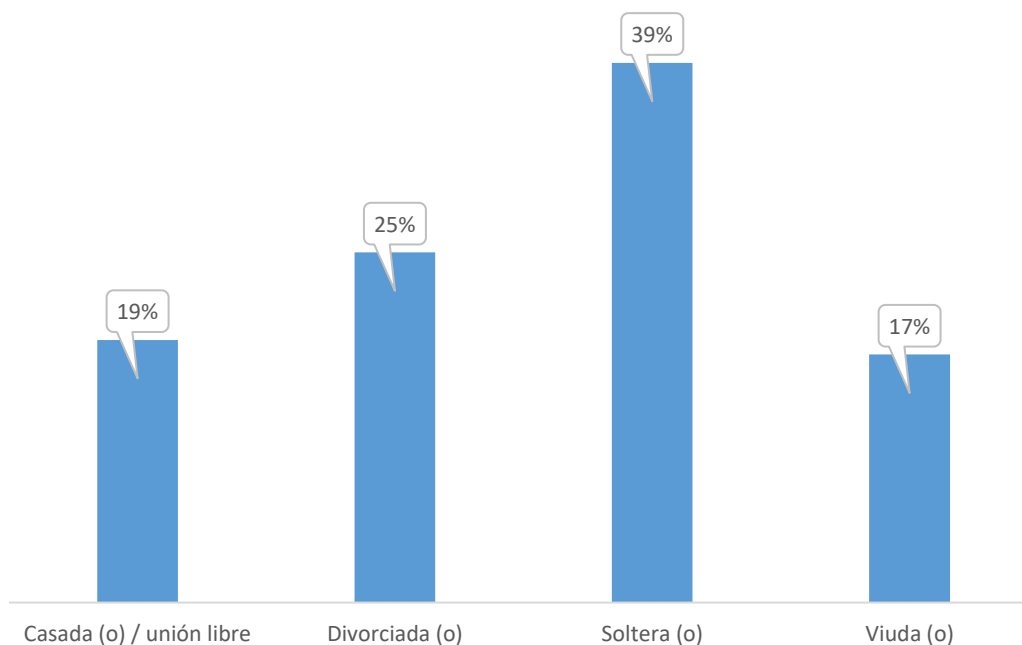
De acuerdo con el gráfico podemos identificar el rango de edades en que se encuentran las empleadas de servicios domésticos, el 51% de las personas encuestadas es mayor de 41 años, el 30% se encuentra entre los 26 y 40, el 16% entre los 19 y 25 años y por último con el 3% restante las personas que se encuentran entre los 15 y 18 años.

Al interpretar el gráfico identificamos que aproximadamente la mitad de las personas encuestadas en este caso 49 de ellas, es mayor de 41 años. Se puede interpretar que al avanzar de edad las opciones laborales en otras actividades que demandan un grado de especialidad o estudio se reducen.

A esto se suma que la participación de quienes se dedican a esta actividad se ha reducido, por el poco interés de las personas jóvenes en pertenecer a esta profesión, debido a los avances en cobertura de educación en el país y la baja remuneración por parte de los empleadores.

Gráfico 29. Estado civil empleadas de servicios domésticos

¿Cuál es su estado civil?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Otra característica importante es el estado civil de las empleadas domésticas, esto nos permite identificar la composición de la familia que integran.

La gráfica nos muestra que el 39% de las personas encuestadas están solteras, el 25% son divorciadas, el 19% representa las personas que están casadas o en unión libre y por último con el 17% restante son viudas.

Al analizar estos resultados podemos observar que sólo el 19% de las encuestadas tienen relación de pareja, el 81% restante se encuentra solteras, divorciadas o viudas, de esta manera se puede deducir que posiblemente las obligaciones deben ser asumidas por mujeres cabeza de hogar, ya sea responder por las diferentes necesidades del hogar o la crianza de sus hijos.

Gráfico 30. Empleadas de servicio domésticos con hijos

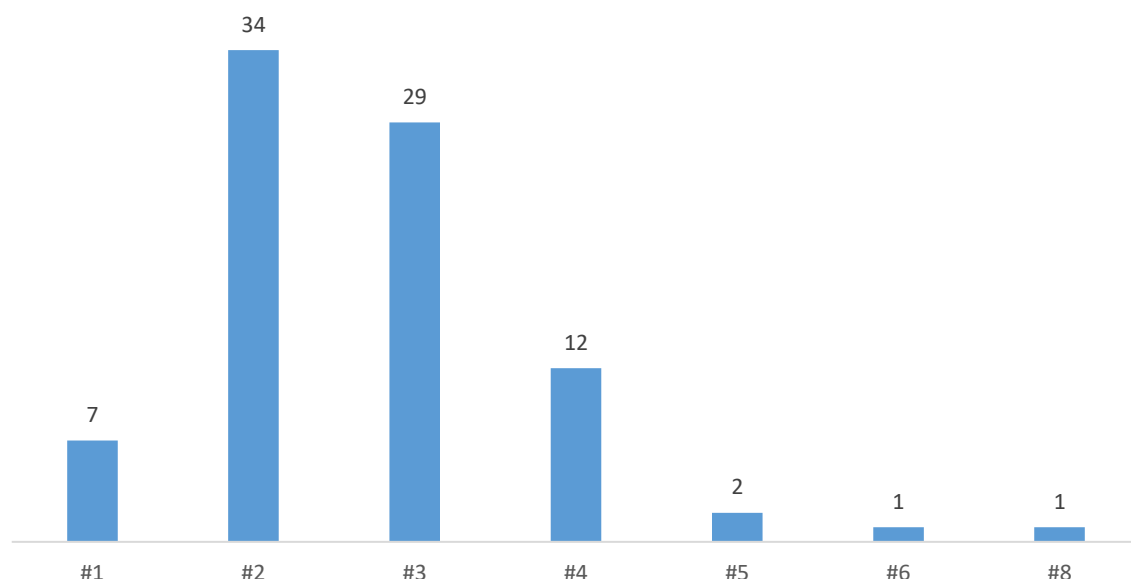


Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

De acuerdo con el gráfico se puede observar que la proporción de personas encuestadas, el 90% tienen hijos, lo que representa 86 personas encuestadas, mientras que el 10% restante no tienen descendencia.

Al analizar el gráfico se puede observar que es muy significativa la superioridad en cantidad de las encuestadas que tienen hijos, se podría inferir que los gastos inherentes a la crianza y sostenimiento de los hijos hacen que las empleadas de servicios domésticos acepten las condiciones poco favorables en comparación con los beneficios que reciben los demás trabajadores en otras áreas laborales.

Gráfico 31. Cantidad de hijos de las empleadas de servicios domésticos
En caso de tener hijos indique la cantidad



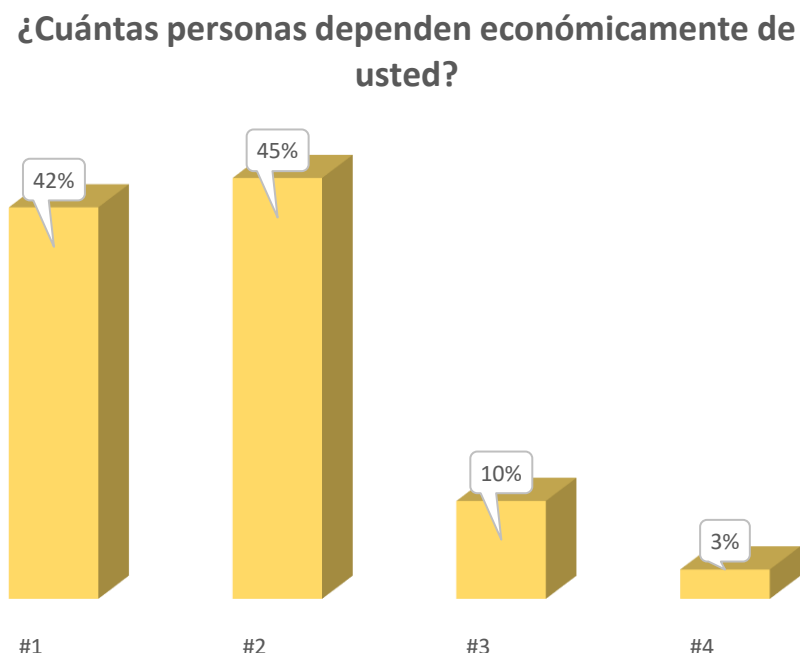
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Del 90% de las personas encuestadas que tienen hijos, se obtuvieron los datos referentes al número de hijos que tiene cada una de ellas. 34 de las personas encuestadas respondieron que tienen dos hijos. lo que representa el 40% del total encuestados que tienen hijos, 29 personas tienen tres hijos lo que quiere decir el 34%, doce personas tienen cuatro hijos y siete tienen solamente uno. Por último, solamente dos personas tienen seis y ocho hijos respectivamente.

Más de la mitad de los encuestados tienen entre dos y tres hijos, lo que se puede deducir que gran proporción de las encuestadas tienen responsabilidades similares referentes a la sostenibilidad y crianza de los hijos.

La cantidad de hijos es directamente proporcional a la responsabilidad y obligaciones económicas en los que se ve inmersa una empleada doméstica, por tanto, esta característica es importante para conocer las condiciones sociales en las cuales se encuentran la vida personal de cada una de ellas.

Gráfico 32. Número de personas que dependen económicamente de las empleadas de servicios domésticos.



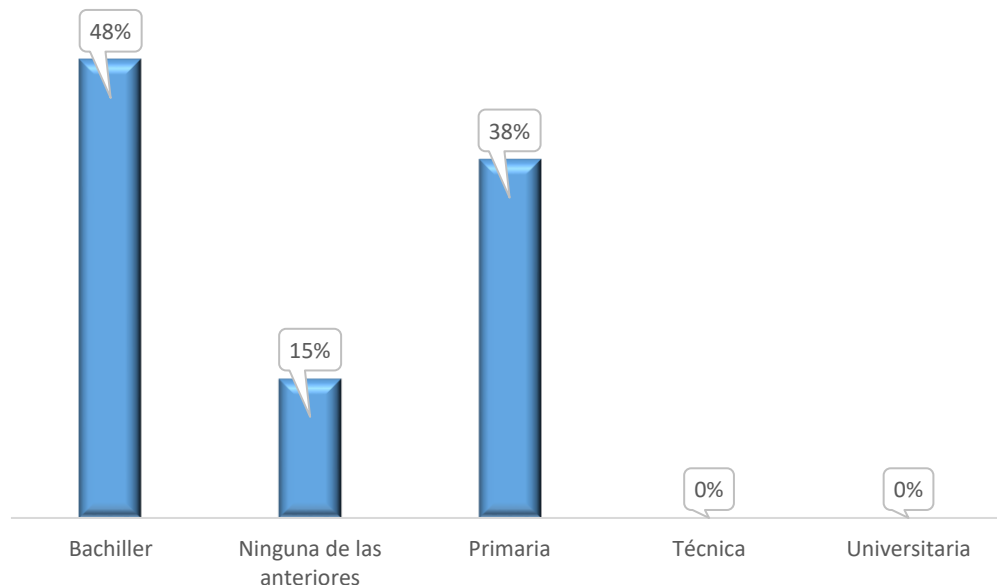
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

El gráfico nos permite observar que la totalidad de personas encuestadas tienen por lo menos una persona que depende económicamente de ella, el 42% de las personas tienen a su cargo económicamente una persona, 43 encuestados que representan el 45% de la muestra seleccionada tienen a cargo dos personas, con el 10% quienes tienen tres personas a cargo y por último con el 3% restante las personas que tienen cuatro personas a cargo.

Al interpretar los resultados cabe resaltar que todas las mujeres entrevistadas que se dedican a las actividades de servicios domésticos tienen por lo menos una persona por quien responder económicamente, y aproximadamente la mitad de los encuestados tienen a su responsabilidad dos personas; esto denota que las empleadas de servicios domésticos tienen gran responsabilidad en su núcleo familiar, por ello su empleo es fundamental para el sostenimiento de quienes dependen económicamente de ellas.

Gráfico 33. Nivel académico de las empleadas domésticas.

¿Cuál es su nivel de estudios?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

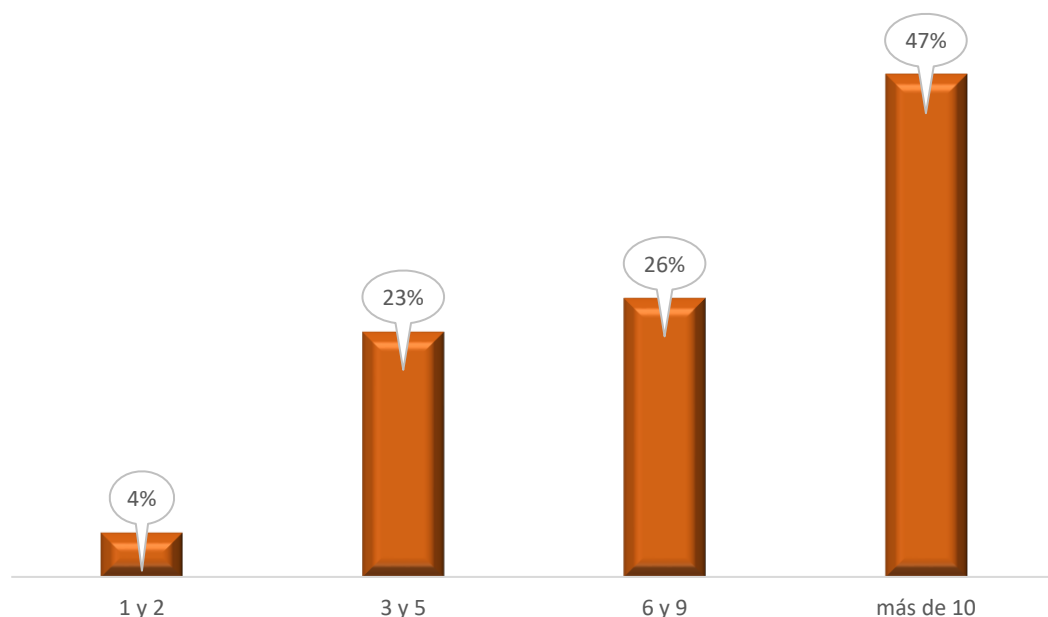
El gráfico nos muestra el nivel de escolaridad en que se encuentran las empleadas domésticas objeto de estudio, con la mayor proporción quienes son bachilleres representan el 48% de las personas encuestadas, seguido de quienes realizaron la primaria con un 38%, finalmente con un 15% de la muestra quienes no han realizado ningunas de las opciones dadas.

Se puede apreciar que de la muestra seleccionada no hay quienes hayan realizado estudios técnicos o universitarios. De esta manera se puede concluir que debido a las dificultades del mercado laboral las personas que no se han especializado académicamente con carreras profesionales o técnicas se han visto en la necesidad de dedicarse a actividades del servicio doméstico.

La mayor proporción de los encuestados por lo menos tienen estudios de bachiller, lo que indica que las personas que se dedican a esta actividad se han venido preparando académicamente, solamente el 15% de los encuestados no han realizado ningún estudio académico.

Gráfico 34. Tiempo de experiencia del personal del servicio doméstico.

¿Cuántos años lleva ejerciendo las actividades de servicios domésticos?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

De acuerdo con la gráfica, el 47% de las personas encuestadas cuenta con más de diez años prestando servicios domésticos, lo que indica que aproximadamente 45 personas cuentan con experiencia ejerciendo las actividades domésticas, el 26% que representa 25 encuestados lleva entre seis y nueve años en el oficio, 22 personas encuestadas que representan el 23% llevan entre tres y cinco años y el restante 4% tienen entre uno y dos años de experiencia.

Analizando los resultados se puede observar que la mayoría de las encuestadas cuentan con muy buena experiencia como profesionales del servicio doméstico, lo que puede interpretarse como una oportunidad en el mercado de las empleadas domésticas, ya que tienen la experiencia y el reconocimiento por los hogares donde han laborado, a través de la propuesta de formalización las empleadas de servicios domésticos mejorarían sustancialmente sus condiciones laborales, aprovechando ya el camino recorrido de las empleadas, se lograría tener mejor impacto en el cumplimiento y satisfacción de las necesidades de las personas.

En el presente punto, se puede identificar las oportunidades y beneficios que se generarían con la formalización del sector con el emprendimiento de una organización que oferte los servicios domésticos.

En las anteriores gráficas, podemos caracterizar la conformación familiar de las empleadas de servicios domésticos, conociendo de manera general el perfil personal de cada una de ellas, lo cual se generaliza para la población que en general se dedica a estas actividades.

En cuanto al sexo de quienes se dedican profesionalmente a estas actividades, se identificó que el 100% de las encuestadas son mujeres, lo que puede suponerse como una amenaza en el sentido que se pierda el nivel de interés de quienes se dedican a estas actividades, debido a la profesionalización e incorporación de la mujer al mercado laboral por los diferentes programas de gobierno.

Por otro lado, se pueden evidenciar varias oportunidades como el 81% de las empleadas domésticas que son cabeza de hogar, requieren permanecer activas laboralmente y debido al nivel académico y la experiencia laboral, el servicio doméstico es su fuente de empleo, deduciendo de esta manera que la oferta de servicios domésticos es representativa y tienen una buena proyección en cuanto a quienes se dedican profesionalmente a estas actividades.

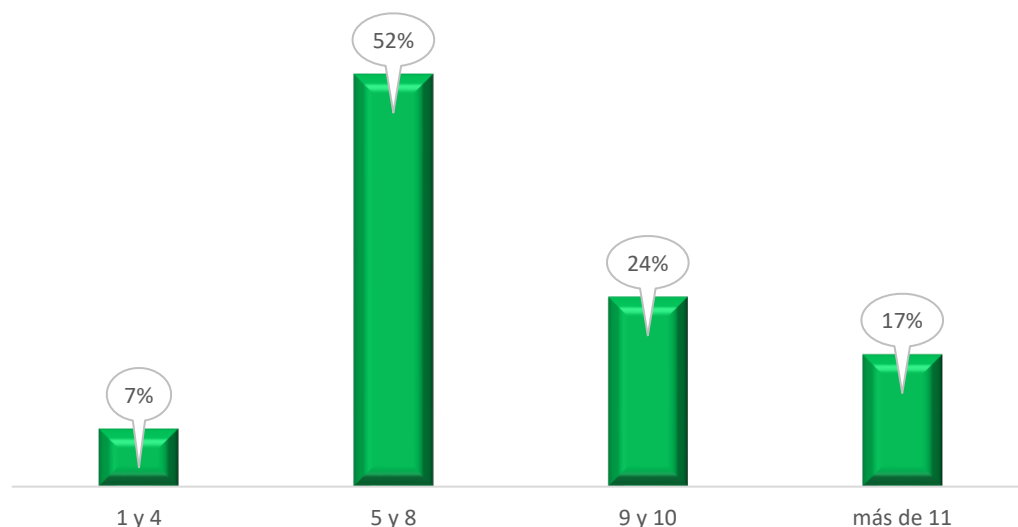
Además, quienes laboran actualmente cuentan con varios años de experiencia en la ejecución de las actividades rutinarias, lo que puede verse como aspecto positivo ya que actualmente los hogares demandan aquellas actividades en mayor proporción; por otro lado, se supone un sesgo para lograr ampliar el portafolio a través del personal multifuncional que incorpore actividades más especializadas como el cuidado de niños, adultos y mascotas.

9.2.2. Segunda parte: información clasificatoria de las empleadas de servicios doméstico

A continuación, se presentarán los gráficos que permiten caracterizar las empleadas de servicios domésticos en cuanto a sus condiciones para desempeñar las actividades en horarios y el rango de ingresos por la ejecución de sus funciones.

Gráfico 35. Horario que laboran las empleadas domésticas

¿Cuántas horas trabajas en actividades de servicio doméstico al día?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

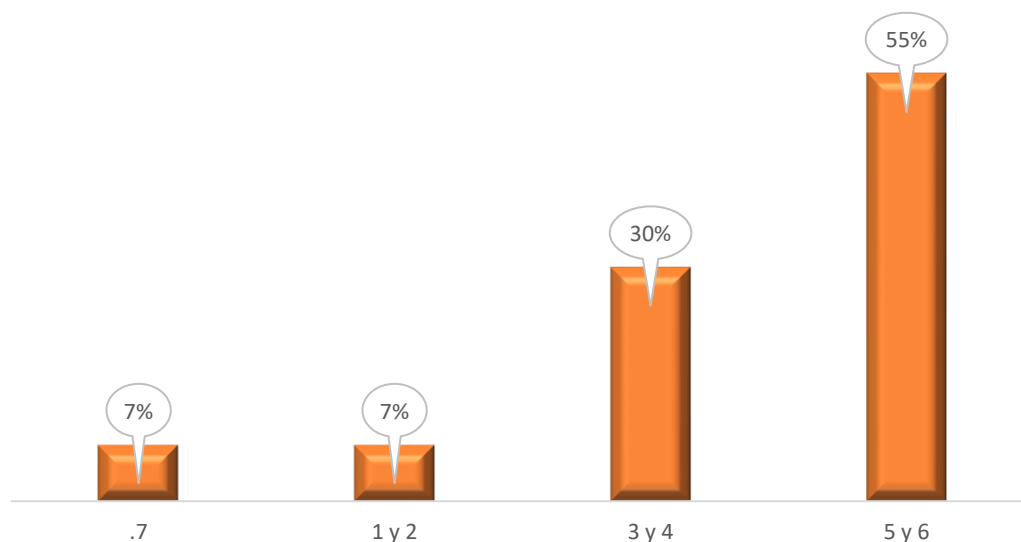
En la gráfica se observa que el 52% de las profesionales del servicio doméstico prestan sus servicios entre cinco y ocho horas al día, seguido con el 24% quienes se dedican entre nueve y diez horas diarias, luego el 17% que representa las empleadas que laboran más de once horas diarias, finalmente el 7% que representan las siete personas que laboran hasta cuatro horas diarias.

Se puede notar que los horarios en los que trabajan la mayoría de las empleadas de servicios domésticos ocupan gran parte del día, lo que supone que se dedican a realizar las tareas asignadas y esto les toma prácticamente tiempo completo. Mientras que en un porcentaje menor pero significativo laboran más de las horas diarias permitidas legalmente.

La planificación y orientación sobre cómo realizar las actividades laborales, permitiría a las empleadas de servicios domésticos ofertar sus servicios de acuerdo con las necesidades de sus contratantes, lo cual le daría valor económico a su tiempo de trabajo, permitiendo mejorar el nivel de retribución sin afectar el presupuesto del contratante.

Gráfico 36. Días que laboran las empleadas domésticas

¿Cuántos días a la semana trabaja en actividades de servicios doméstico?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

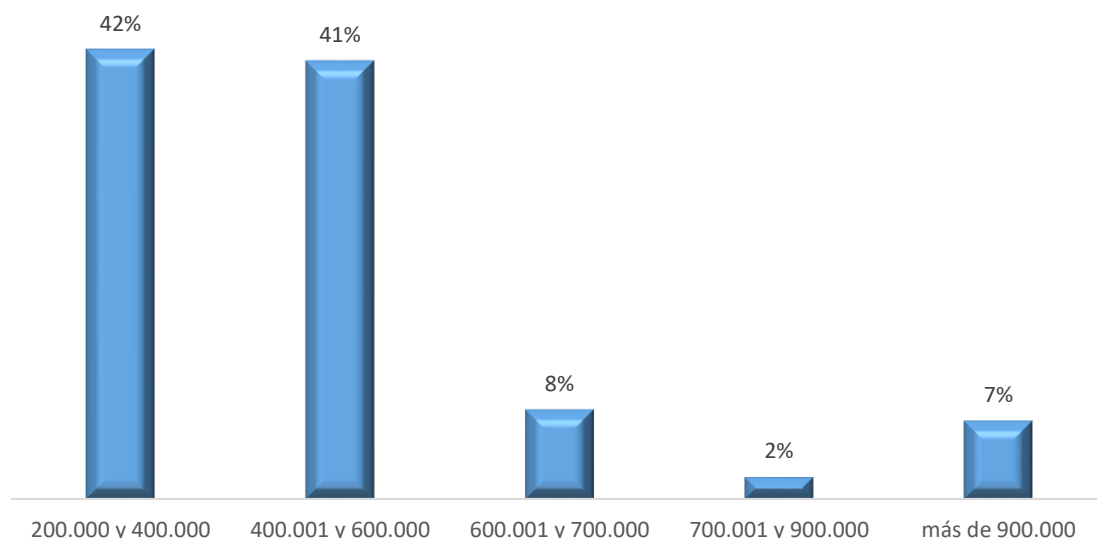
En la gráfica se observa que el 55% de las profesionales domésticas presta su servicio al menos cinco veces a la semana, el 30% de las encuestadas lo hace entre tres y cuatro días, 7% entre uno y dos días, el 7% restante lo hace todos los días de la semana.

Con lo anterior se puede deducir que las profesionales del servicio doméstico ya están habituadas a laborar determinados días a la semana, solamente siete empleadas trabajan entre uno y dos días, la mayoría laboran entre 5 y 6 días a la semana, lo que no supondría cambios drásticos en su forma de trabajo, en cambio, si mejoraría notablemente sus condiciones laborales, al diseñar un plan de trabajo y organizar los tiempos para cumplir con las diferentes actividades asignadas, lo cual hace muy atractiva la posibilidad de formalizar el sector.

Las personas que trabajan todos los días a la semana tendrían la posibilidad de mejorar sus condiciones laborales para dedicarse a otras actividades que son necesarias, y podrían descansar de su trabajo diario.

Gráfico 37. Rango de ingresos de las empleadas de servicio domésticos.

¿Actualmente en qué rango se encuentran sus ingresos mensuales?



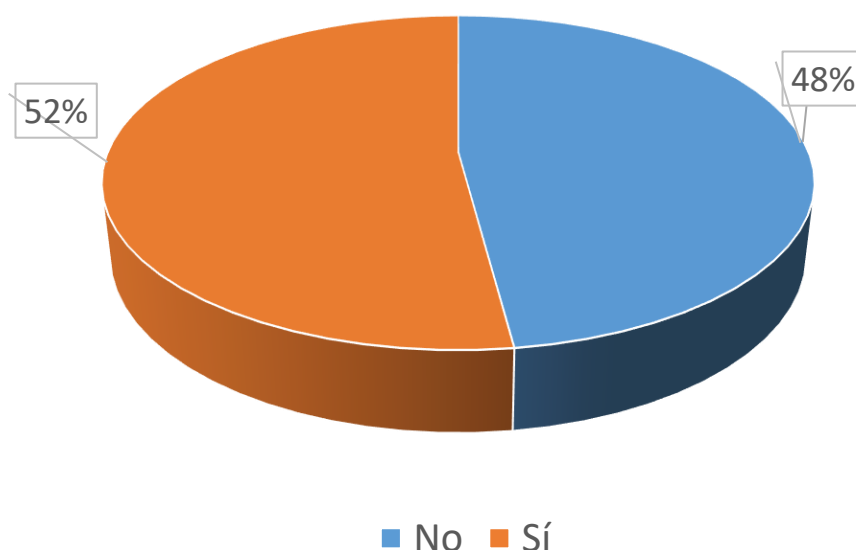
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Al interpretar la gráfica observamos que cuarenta personas que constituyen el 42% de los encuestados reciben ingresos por la prestación de servicios domésticos mensualmente, entre \$200.000 y \$400.000 pesos, seguido de quienes reciben entre \$400.001 y \$600.000 pesos, representando el 41% de la muestra objeto de estudio, con un porcentaje notoriamente inferior se encuentran las empleadas que devengan entre \$600.001 y \$700.000 pesos, siendo estas el 8% de los encuestados, el 2% devenga entre \$700.001 y 900.000 pesos, solamente el 7% obtienen ingresos superiores a los \$900.000 pesos.

Al analizar estos valores, se puede apreciar que los ingresos de la mayoría de las empleadas domésticas devengan salarios inferiores al mínimo legal vigente en nuestro país, lo que supone una oportunidad para vincularlas a una entidad donde puedan percibir mejores ingresos, que le permitan cubrir sus necesidades básicas y satisfacer en gran medida las aspiraciones salariales de quien se dedique a esta actividad.

Gráfico 38. Número de familias para los cuales trabajan las empleadas

¿Trabaja para más de una familia?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

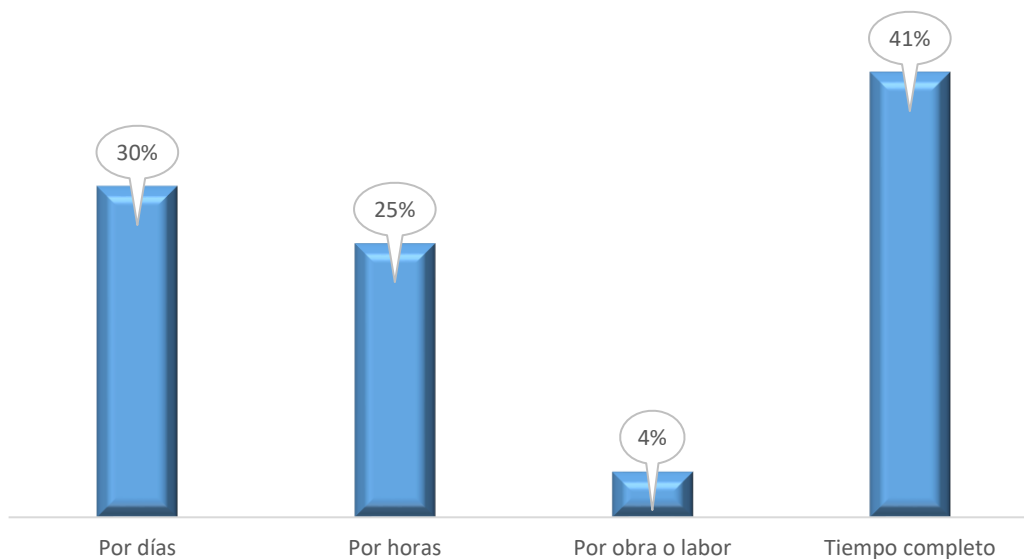
De acuerdo con el gráfico, se puede apreciar que quienes se dedican a laborar para más de una familia, es decir que sus actividades domésticas se ofertan a más de un empleador, representa el 52% de las personas encuestadas, una proporción muy similar para quienes no trabajan para más de una familia, los cuales están representados con el 48% del total encuestado.

Al analizar las cifras, se puede interpretar que aproximadamente la mitad de las personas no ocupan el tiempo completo en un solo cliente, permitiendo de esta manera desarrollar sus actividades en otros lugares, lo que se podría ver como algo beneficioso para la formalización del servicio.

El aprovechamiento del tiempo es un recurso fundamental para poder percibir mejores ingresos, siempre y cuando las actividades estén siendo bien remuneradas acorde a la calidad y utilidad de quienes la prestan y reciben respectivamente. Para quienes laboran en un solo hogar es una oportunidad de poder ampliar la prestación de sus servicios a nuevos clientes o mejorar los ingresos recibidos donde actualmente laboran.

Gráfico 39. Preferencia de contratación de las empleadas de servicios domésticos.

¿Cuál es su preferencia de contratación?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

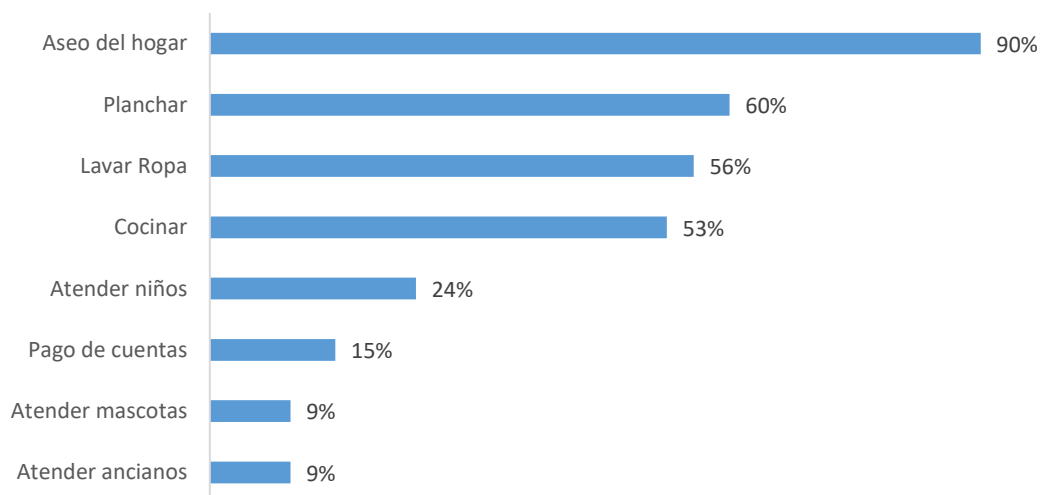
La preferencia de contratación nos muestra una característica importante de la oferta del servicio, de esta manera se puede identificar cual modalidad de contratación motivaría a las empleadas domésticas para buscar la formalización de su servicio.

En el gráfico podemos observar que el 41% de las empleadas prefieren la contratación en modalidad tiempo completo, seguida del 30% que prefiere por días, en una proporción muy cercana quienes prefieren la contratación por horas con un 25%, finalmente el 4% que se inclina por la modalidad de obra o labor realizada.

Lo anterior puede indicar que las empleadas domésticas buscan obtener un tipo de contratación que les brinde algo de estabilidad referente a los ingresos recibidos, es por ello que la mayoría busca vincularse tiempo completo o en su defecto por días. Se puede observar que muy pocas prefieren ser contratadas obra o labor ya que su salario puede ser muy variable, dependiendo de la demanda de cada hogar.

Gráfico 40. Actividades que desempeñan actualmente las empleadas de servicios domésticos.

¿Cuáles son las actividades que debe desempeñar dentro de su trabajo?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Según el gráfico se puede observar que casi la totalidad de las empleadas domésticas encuestadas, deben realizar la actividad de aseo del hogar el cual se compone principalmente de tareas como barrer, trapear y limpiar, estas representan el 90% de las personas encuestadas, seguida de la actividad planchar con el 60%, lavar ropa con el 56%, cocinar con el 53%, atender niños con 24%, pago de cuentas el 15% con la menor proporción 9% se encuentra atender mascotas y atender ancianos respectivamente.

Se puede observar que atender mascotas y atender ancianos actualmente son las actividades menos demandadas, puede ser por la falta de especialización de quienes prestan estas actividades domésticas, lo que supone una posibilidad para ampliar la prestación del servicio; las actividades rutinarias como el aseo del hogar es la más demandada y es el punto en el que las empleadas deben planificar sus actividades con el propósito de prestar un servicio rápido de calidad y a un precio que le satisfaga sus expectativas y esté al alcance de los empleadores.

De igual manera se puede evidenciar que más de la mitad, trabaja para más de una familia o empleador, lo cual no está en concordancia con la preferencia de contratación, ya que éstas en un 41% prefieren la contratación de tiempo completo.

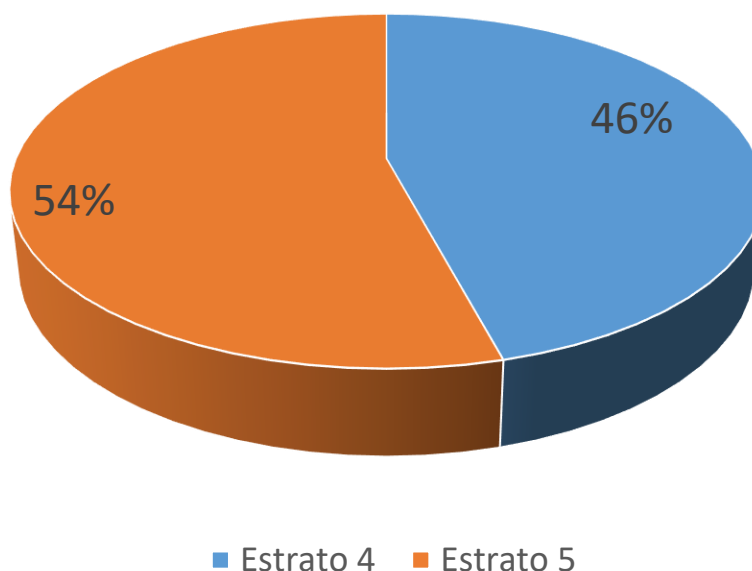
Cabe destacar que las empleadas de servicios domésticos debido a la informalidad no reciben los ingresos conforme al tiempo laborado, lo que genera la oportunidad de mejorar las condiciones laborales de las empleadas.

9.2.3. Tercera parte: Información básica para identificar las oportunidades de la oferta de servicios domésticos

A continuación, se analizarán las variables que permiten establecer las diferentes oportunidades e identificar las amenazas que implican realizar un emprendimiento de una organización que oferte los servicios domésticos en la ciudad de Palmira.

Gráfico 41. Nivel socioeconómico donde laboran las empleadas domésticas.

¿En qué estratos ha trabajado?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

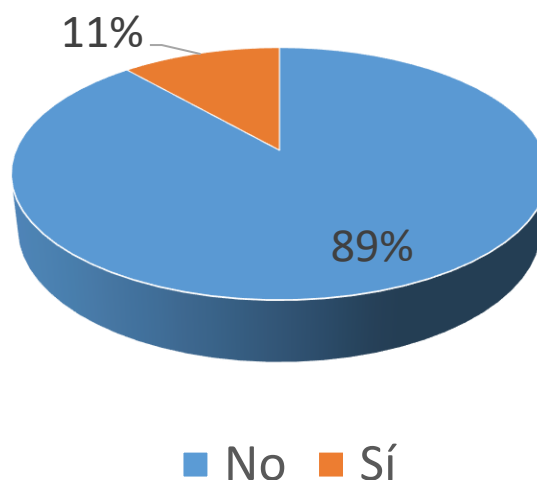
Para conocer con mayor profundidad el nivel socioeconómico que más demanda los servicios de las empleadas de servicio doméstico, medido desde la oferta, podemos identificar que el estrato cinco representa el 54% de las personas encuestadas, y las empleadas que han prestados sus servicios en hogares que residen en estrato cuatro constituyen el 46%.

Al analizar el gráfico podemos identificar que, en la ciudad de Palmira, quienes demandan en mayor medida los servicios domésticos, son los hogares que se encuentran en los estratos socioeconómicos cuatro y cinco, debido a su capacidad económica para adquirir estos servicios.

Al realizar este análisis se puede inferir que los esfuerzos de la oferta doméstica se deben centrar en llegar a ofertar en las residencias pertenecientes a este sector económico, teniendo en cuenta que no se deben excluir los hogares que no estén en este nivel de estratificación ya que pueden ser un potencial nicho de mercado.

Gráfico 42. Conocimiento de los derechos laborales como empleadas domésticas.

¿Conoce sus derechos laborales como empleada doméstica?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

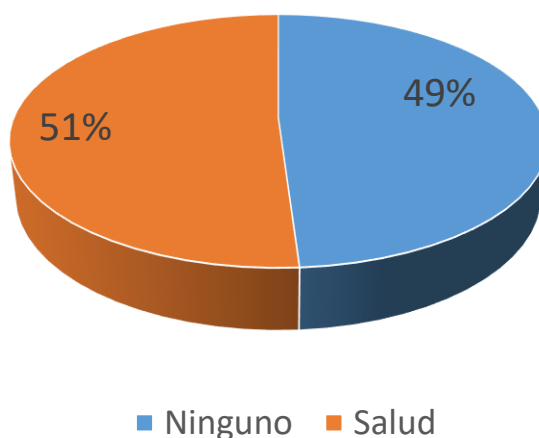
La importancia de conocer los derechos, que de acuerdo con la normatividad de nuestro país rige las actividades laborales, permitiría que el sector estuviera mejor valorado en las condiciones que se les ofrecen a las empleadas de servicios domésticos en cuanto a salario y prestaciones sociales.

En el gráfico podemos observar que el 89% de los encuestados que representan a 85 personas, manifestaron no conocer los derechos laborales que por ley deben recibir de parte de los empleadores y entes estatales, esto ha llevado a que el sector no logre la formalidad para muchas personas, lo cual desmejora la productividad laboral del país y ofrece pocas garantías a la calidad de vida de quienes prestan el servicio.

Si la mayoría de empleadas de servicios domésticos conocieran los beneficios que deben de recibir al desempeñar profesionalmente sus actividades en los diferentes hogares, el nivel de informalidad disminuiría notoriamente, pero se podrían enfrentar a la dificultad para conseguir empleo ya que no serían viables económicamente para los contratantes, es por eso que es necesario una empresa que formalice y organice las empleadas de servicio doméstico, donde mejore las condiciones laborales de las mismas sin afectar el presupuesto de los hogares.

Gráfico 43. Estado de afiliación a la seguridad social y parafiscales

¿Actualmente se encuentra afiliado a la seguridad social y parafiscales? ¿cuál?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Según el gráfico se puede ver que la informalidad del sector ha llevado a que las personas no se encuentran disfrutando de los derechos que por ley les corresponde, el 51% de las personas encuestadas manifestaron estar afiliados a la salud, la cual no es asumida por el empleador ya que la vinculación a las diferentes EPS es por medio del régimen subsidiado, el otro 49% manifestaron no estar afiliados a ninguna entidad promotora de salud, ni pensión, tampoco a los riesgos laborales.

Se puede identificar que del total de encuestados ninguno realiza las contribuciones respectivas a los diferentes entes para estar amparado ante un accidente laboral o enfermedades que dificulten o imposibiliten la ejecución posterior de las diferentes tareas.

Esto es un indicador de informalidad que afecta notoriamente las economías personales de quienes prestan el servicio y pueden afectar notoriamente a quienes contratan sin dar cumplimiento a estos requisitos legales.

Gráfico 44. Pagos de las prestaciones sociales



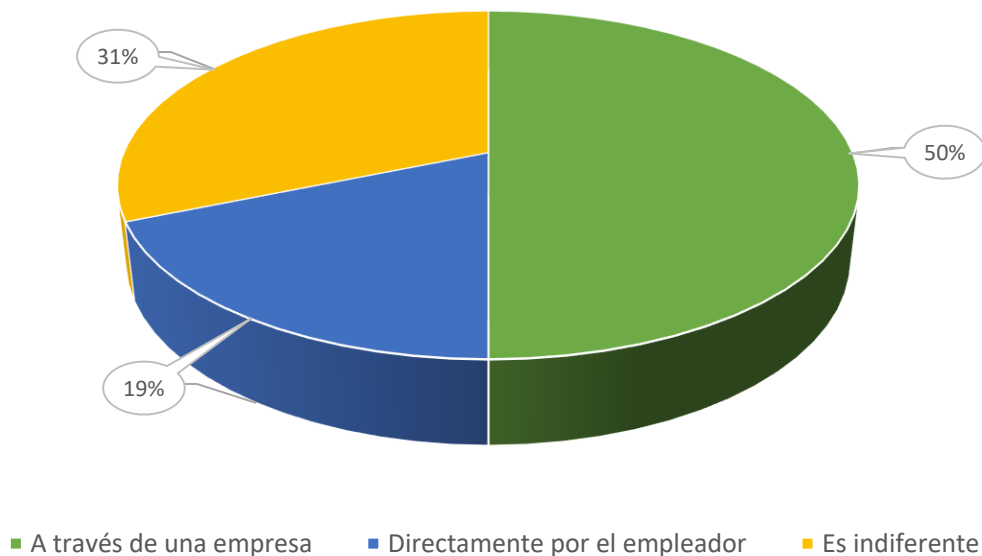
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

En el gráfico podemos observar que al número de personas que no reciben por parte del empleador ninguna prestación social asciende a 83, a 17 de las 96 encuestadas solamente le reconocen las primas, a quienes les reconocen las cesantías y vacaciones respectivamente son 9 personas y por último los intereses de las cesantías no son reconocidos por ningún empleador.

En los valores mencionados anteriormente podemos ver que a muy pocas personas se les paga las prestaciones sociales que tienen derecho, esto se puede percibir como un aumento representativo en los gastos para los hogares al contratar los servicios domésticos, por lo que pocos empleadores asumen estos valores, corriendo el riesgo de enfrentarse a demandas que lo obliguen a pagar valores superiores por el incumplimiento de la normatividad colombiana.

Gráfico 45. Preferencia de quienes las contratan.

¿Le gustaría ser contratada a través de una empresa dedicada a la prestación de servicios domésticos o directamente por el empleador?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

En el gráfico podemos ver la preferencia de contratación por la cual se vinculan las empleadas de servicios domésticos, las empleadas que prefieren ser contratadas a través de una empresa, con una proporción del 50% de las personas encuestadas, seguidamente se encuentran las personas que le es indiferente quien realice la contratación con un 31%, finalmente quienes prefieren ser contratados directamente por el empleador con un 19% del total encuestados.

Al analizar las cifras se puede apreciar que la mitad de las personas tienen una postura a favor de la contratación por medio de la empresa, ya que tienen la percepción que estás cumplirían con el pago de la seguridad social y parafiscales, por otra parte las personas que le es indiferente puede asociarse que esperan que tanto un empleador directo como la empresa reconozca todos los derechos laborales, por último quienes prefieren la contratación directa es debido a la flexibilidad y manejo de los tiempo para la prestación del servicio.

Para complementar esta respuesta se realizó la pregunta ¿por qué? La preferencia de contratación por medio de la empresa se obtuvo como respuestas:

- Mejores condiciones laborales
- Porqué harán valer mis derechos que ignoro
- Mejor remuneración económica
- El pago de las prestaciones sociales como la pensión
- Mejorar las condiciones de vida
- Para no tener problemas de pago con el empleador
- Porqué sería mejor con la empresa para el pago
- Para tener estabilidad

Gráfico 46. Motivos de preferencia de contratación por una empresa

¿Por qué le gustaría ser contratada por una empresa de servicios domésticos?



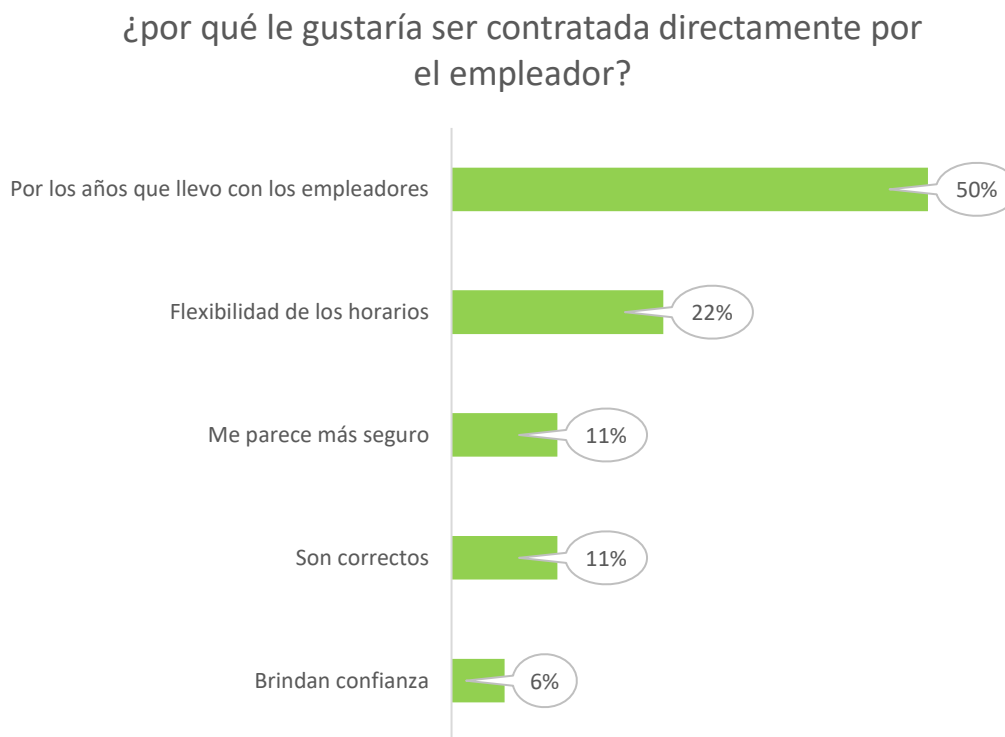
Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

Como se puede identificar en la anterior gráfica, al 31% de las empleadas le gustaría ser contratada por medio de una empresa, para verse beneficiadas del pago de la seguridad social, seguidamente con un 17% buscan tener estabilidad y con el 15% consideran que la empresa sería responsable en los pagos y en las relaciones.

Por otra parte, quienes respondieron que su preferencia de contratación era por medio del empleador directamente se destacan las siguientes respuestas:

- Brindan confianza
- Flexibilidad de los horarios
- Son correctos
- Me parece más seguro
- Por los años que llevo con los empleadores

Gráfico 47. Motivos de preferencia de contratación directamente por el empleador



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

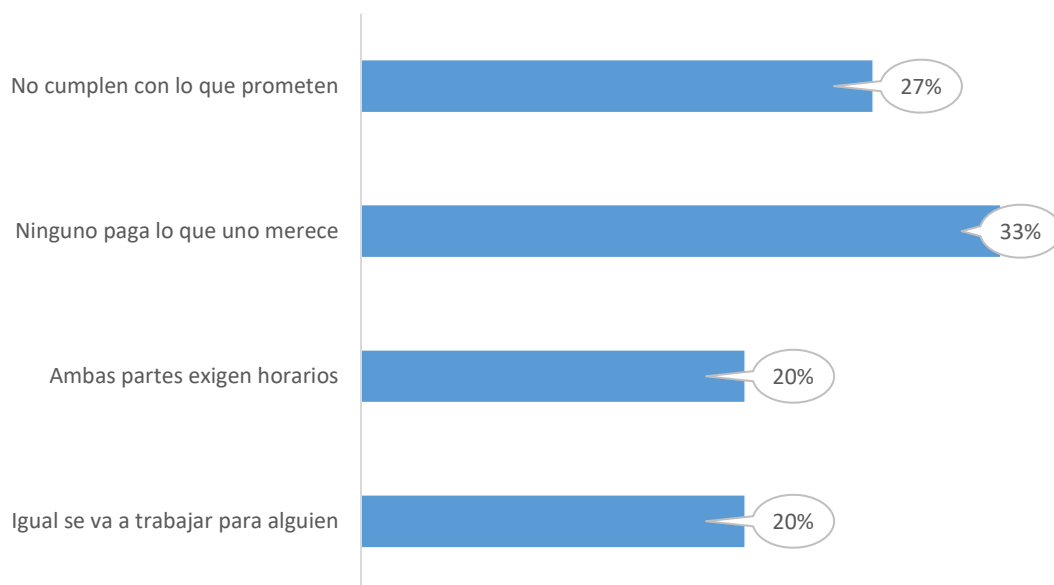
El principal motivo que expresaron las empleadas de servicios domésticos, para ser contratadas por medio del empleador directamente, es la trayectoria que actualmente tienen vinculadas con sus actuales contratantes, lo que supone una amenaza para la implementación de una entidad legalmente constituida, debido a que prefieren permanecer en su zona de confort.

Para quienes respondieron que era indiferente la modalidad de contratación argumentan sus respuestas de la siguiente manera:

- Igual se va a trabajar para alguien
- Ambas partes exigen horarios
- Ninguno paga lo que uno merece
- No cumplen con lo que prometen

Gráfico 48. Motivos de indiferencia de quien realice la contratación

¿Por qué le sería indiferentes la fuente que la contrate?



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

El 31% de las encuestadas manifestaron que les es indiferente el medio de contratación, dentro de esta proporción se encuentra un 33% que manifiesta que ninguno paga lo que merece y otro 27% expresan que no cumplen lo que prometen los contratantes. De acuerdo con las anteriores respuestas, se puede apreciar la desconfianza que tienen las empleadas con sus empleadores, probablemente por incumplimientos de los pactos verbales.

En el presente punto se puede obtener información básica para realizar una caracterización del perfil laboral en que se desempeñan las empleadas de servicios domésticos, se puede apreciar que más del 80% no recibe ningún tipo de pago por concepto de seguridad social, lo que demuestra la oportunidad de emprender una organización que logre suplir con este vacío.

10. PROPUESTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS DOMÉSTICOS

De acuerdo con los resultados del estudio realizado, se propone un portafolio de servicios acorde a las necesidades y características identificadas. La siguiente propuesta ha sido desarrollada con base a la información obtenida, mediante la aplicación de la encuesta a los empleadores y las empleadas domésticas.

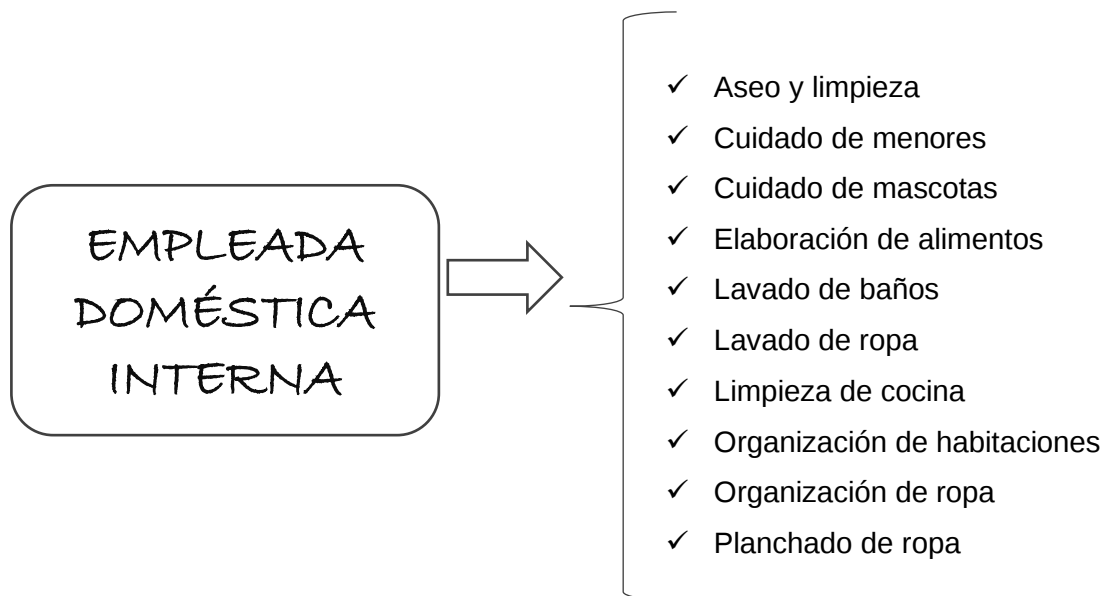
El diseño del portafolio se orienta al cubrimiento de los requerimientos por parte de los demandantes en este caso los hogares de la ciudad de Palmira, para ello se inicia estableciendo las modalidades de contratación, estas pueden ser:

- Por horas o días: Esta modalidad permite contar con un amplio portafolio de funciones, las cuales serán desarrolladas por las profesionales de servicios domésticos de acuerdo con el tiempo y naturaleza de estas.
- Internas: Esta modalidad cuenta con la disposición completa de la empleada de servicios domésticos para desarrollar las actividades domésticas en el hogar, teniendo en cuenta los horarios laborales y las horas de descanso establecidas en la normatividad colombiana.
- Externas: Las funciones desarrolladas en esta modalidad permite tener a disposición durante una jornada específica diurna a la empleada de servicios domésticos, las actividades a realizar son amplias y con la dedicación acorde a las necesidades de cada empleador.
- Por obra o labor: Esta modalidad permite ejecutar actividades específicas y especializadas, brindando un nivel de personalización que permita cumplir con los requerimientos del contratante bajo unos lineamientos con altos estándares de desarrollo en la ejecución.

La organización alineada con la normatividad para la prestación de servicios domésticos adopta un modelo donde su principal objetivo es garantizar la confiabilidad y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención personalizada y lograr la formalización de las empleadas domésticas para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

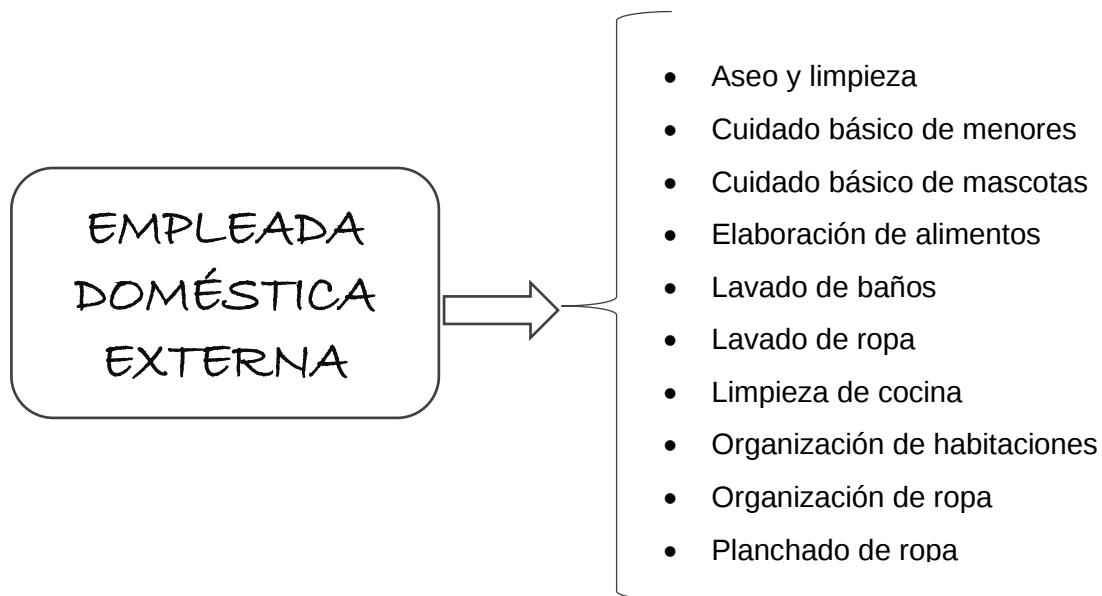
10.1. SERVICIOS PROPUESTOS

Gráfico 49. Actividades de las empleadas domésticas internas



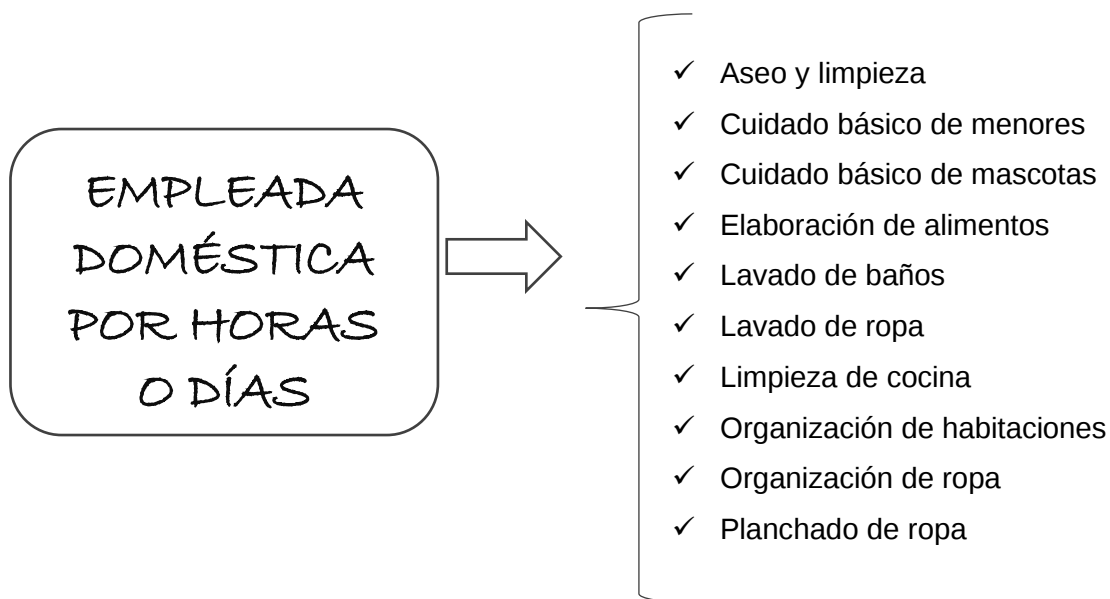
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 50. Actividades de las empleadas domésticas externas



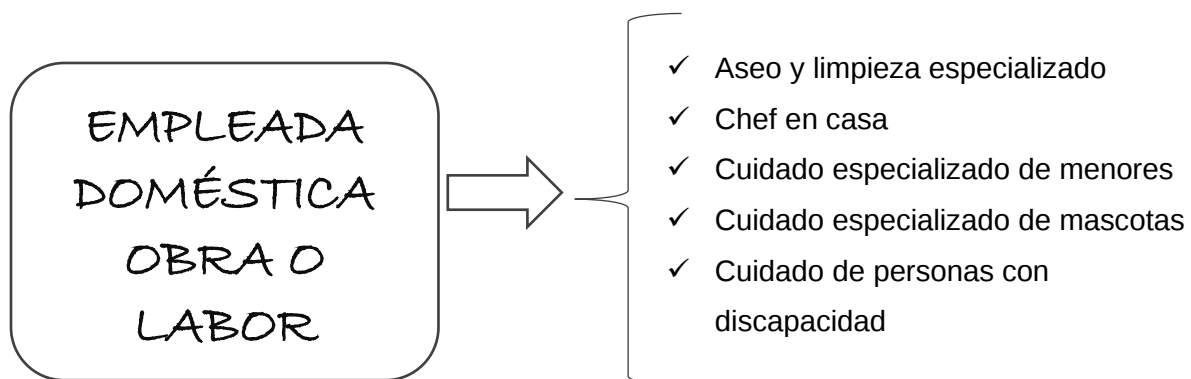
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 51. Actividades de las empleadas domésticas por horas o días



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 52. Actividades de las empleadas domésticas por obra o labor



Fuente: Elaboración propia

10.1.1. Descripción de los servicios ofrecidos.

El personal está capacitado y cumple con las condiciones para garantizar la calidad y cumplimiento de las necesidades de los clientes, ofertando los siguientes servicios.

- **Aseo y limpieza.**



Fuente: https://www.google.com/search?q=imagenes+de+aseo+y+limpieza&rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwkyZSUpd7jAhXEs1kKHUQkABMQ_AUIESqB&biw=1366&bih=657#imgsrc=76NHbyifxz5GbM:

Es la forma más sencilla de cuidar del hogar y de toda la familia. Tanto la higiene básica, como el cuidado y la limpieza de la casa tienen que estar incluidos en las tareas de las empleadas domésticas. Los clientes ganarán en calidad de vida al ver el aspecto agradable de su hogar y no tendrá que sacrificar tiempo personal a realizar la limpieza general.

Dentro de esta actividad se encuentran las tareas de limpiar las puertas, habitaciones, paredes, techos, muebles y enseres, barrer y trapear.

- **Aseo y limpieza especializado.**



Fuente:https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&tbm=isch&q=aseo+y+limpieza&backchip=q_1:dibujo&chips=q:aseo+y+limpieza&sa=X&ved=0ahUKEwi76r2b7PHjAhUK11kKHZ6jB9UQ3VYIKSgA&biw=1366&bih=657&dpr=1#imgsrc=Zd-KZ5aET3M3TM:

Esta actividad permite realizar tareas de manera personalizada, se ejecutan para garantizar el cumplimiento con altos estándares de calidad, se dispone de personal altamente capacitado para las determinadas labores a desarrollar, teniendo en cuenta las diferentes necesidades y expectativas de los clientes.

- **Lavado de ropa.**



Fuente:https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&biw=1366&bih=657&tbm=isch&sa=1&ei=8RVBXbylFuPm5gKDmlCgCA&q=lavado+de+ropa&oq=lavado+de+ropa&gs_l=img.3..0l10.77362.79272..79453...0.0..0.526.4052.2-4j2j3j2.....0....1..qws-wiz-mg.....0i67.z5imUSTiCiU&ved=0ahUKEwj8xMilpt7jAhVjs1kKHQMMAIQQ4dUDCAY&uact=5#imgsrc=FApFY30GbFoWM:

Las profesionales de servicios domésticos siguen lo establecido en los protocolos y procedimientos establecidos por la organización, donde siguen las instrucciones para el adecuado manejo en el proceso de lavar la ropa, ya que tiene una serie de pasos para realizarlo. Proporcionar un buen servicio consiste en entregar prendas sin manchas y suciedad, en buen estado.

- **Cuidado de mascotas.**



Fuente: https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&biw=1366&bih=657&tbm=isch&sa=1&ei=ABVBXcu5NsOz5gL50ZmgAw&q=cuidado+de+mascotas&oq=cuidado+de+masc&gs_l=img.3.0.0l5j0i5i30l5.402844.405896..406860..1.0..0.458.3397.0j3j4j3j2.....0....1..gws-wiz-img.....0i67.vl6cV4-Q0ns#imgsrc=WOoDukKBNIYsVM:

Para el cuidado de los animales, se contratará personal especializado y entrenado para contribuir al cuidado de estos, además de brindar valores agregados como el entrenamiento y educación de las mascotas.

- **Planchado de ropa.**



Fuente: https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&biw=1366&bih=657&tbm=isch&sa=1&ei=mRZBXe2XJ8Hv5gLI46uQCw&q=planchado+de+ropa&oq=planchado+de+ropa&gs_l=img.3..0l7j0i5i30l3.64295.66788..67012...0.0..675.4496.0j1j1j1j3j4.

El planchado de la ropa es un aspecto de mucha experiencia, ya que se debe tener cuidado con los diferentes tipos de telas, se cuenta con personal con la experiencia y capacitación requerida para asegurar la calidad de la prestación de este servicio.

- **Chef en casa.**



Fuente: https://www.google.com/search?q=chef&rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwizuaUp97jAhWBmlkKHwa0DoMQ_AUIESgB&biw=1366&bih=657#imgrc=7hzxEVnm7YugYM:

Esta propuesta consiste en llevar todos los ingredientes de un restaurante de alta cocina al domicilio que el cliente solicite. La carta es muy variada y preferentemente de alta gastronomía.

El personal experto en ser auxiliares de cocina cuenta con la formación adecuada y adicionalmente se capacita para realizar las siguientes tareas:

- ✓ Elaboración de platillos.
- ✓ Organización de cocina, utensilios y refrigeradores.
- ✓ Elaboración de salsas, ensaladas y fondos.
- ✓ Descongelar las comidas, cocerlos y pesarlos.
- ✓ Control del correcto funcionamiento de refrigeradores y verificación de temperatura apropiada acorde al tipo de alimento almacenado.

Con personas que tienen una larga trayectoria y su experiencia está especializada en el manejo de gastronomía:

- ✓ Vegetariana
- ✓ Nacional
- ✓ Internacional
- ✓ Naturista

- **Cuidado de infantes.**



Fuente:https://www.google.com/search?q=cuidado+de+ni%C3%B1os&rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiozL22p97jAhWmq1kKHZinCeUQ_AUIESqB&biw=1366&bih=657#imgsrc=TW4xxjKSbu4h1M:

Se tiene profesionales domésticas con la educación necesaria para brindar un cuidado integral a los menores de edad, además de realizar acompañamiento y enseñanza de actividades académicas.

Los niños a menudo necesitan un acompañamiento adicional de esta manera se cuenta con personas preparadas que puedan brindar una buena estimulación para sus hijos para que ellos puedan aprender a usar el tiempo de manera adecuada, generando los hábitos necesarios para su desarrollo psicosocial.

Este maravilloso grupo de profesionales se caracteriza por tener en todo momento presente:

Flexibilidad en cuanto a sus rutinas de trabajo. Pueden ser contratadas para trabajar en la modalidad de interna (residenciadas en su hogar para cuidar de sus niños las 24 horas), externa (cumpliendo un horario determinado cada día o los días que usted elija), o para cumplir horas y días específicos, que será usted quien los disponga.

Las tareas escolares de los niños tendrán una fuente de apoyo que los oriente y facilite el aprendizaje a la hora de realizarlas, las empleadas domésticas que tengan las capacidades acordes a las necesidades, pueden ayudar a lograr con éxito sus obligaciones escolares con toda la paciencia y dedicación que se requiere.

Los infantes no estarán ni se sentirán solos. Esto es muy importante para el crecimiento óptimo y desarrollo de un niño: saber que cuentan con el apoyo y la ayuda de un adulto para hacer frente a los retos de la vida diaria. Un niño que se siente respaldado y acompañado es un niño con mayor autoestima, fortaleza emocional, y una visión más firme de la vida.

Es por ello que las empleadas de servicio doméstico cuentan con todas las cualidades y capacidades para desarrollar las actividades mencionadas anteriormente, entre ellas se encuentra:

- Compresión.
- Simpatía.
- Dedicación.
- Estimulación temprana
- Capacidad de reacción frente a situaciones de estrés.
- Apoyo en la realización de tareas.
- Acompañamiento en general

- **Cuidados de adulto mayor.**



Fuente:https://www.google.com/search?q=cuidado+de+ancianos&rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&source=lnms&tbn=sch&sa=X&ved=0ahUKEwiExdfPp97jAhUPx1kKHxijCMAQ_AUIESqB&biw=1366&bih=657#imgsrc=AqBsSKey66Ej-M:

Acompañamiento de un personal entrenado y con la formación en el área de salud necesaria para desempeñar las funciones que demandan las personas mayores.

Algunas de las actividades cotidianas en las que el adulto mayor encuentra dificultad para realizar son: subir y bajar escaleras, aseo personal, vestirse, salir de la casa, apego a un tratamiento terapéutico, usar el teléfono, cocinar, moverse dentro de la casa, comer.

Para los adultos que, por su estado de fragilidad, han perdido la capacidad aeróbica (buen funcionamiento en corazón, vasos sanguíneos, pulmones), o de la función cognitiva (inteligencia y memoria) y del estado nutricional del adulto mayor, así como la vulnerabilidad a que pueda estar expuesto, se brinda la asistencia especializada para contribuir a la calidad de vida del mismo.

Se cuenta con un personal construido por mujeres con formación de calidad, tituladas como:

- Enfermeras.
 - Auxiliares de enfermería.
 - Especializadas en cuidado geriátrico.
- **Para el cuidado de personas con problemas de salud o que sufren de alguna discapacidad.**



Fuente: https://www.google.com/search?q=cuidados+personas+con+discapacidad&rlz=1C1CHBF_esCO857CO857&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiv1pnzp97jAhUxq1kKHU-FAV0Q_AUIESgB&biw=1366&bih=657#imgsrc=Fi8X9PLuZIGWtM:

Este grupo de profesionales desempeñan su oficio acompañados de terapias relajantes, con tranquilidad de hacerlo en su misma casa, generando así en cada paciente serenidad en su recuperación. Dentro de sus funciones están:

- Alimentación
- Higienizar en baño y cama
- Seguimiento de signos vitales
- Suministro de medicamentos
- Acompañamiento de terapias y masajes relajantes
- Manejo de sondas, entre otras

10.2. PAQUETES DE SERVICIOS

Con el propósito de ofertar un portafolio de servicios acorde con las necesidades descritas en la presente investigación, y de acuerdo con los hallazgos encontrados que materializan la informalidad de las empleadas domésticas, se propone implementar por cada tipo de vinculación un nivel de servicio, de esta manera el cliente tiene la posibilidad de elegir las actividades que se ajustan a sus necesidades.

Para ello, se establece dos niveles de servicios (Básico y Especializado), cada uno contiene determinada profundización de las actividades a realizar por las empleadas de servicios domésticos.

El personal es seleccionado en nivel básico o especializado, de acuerdo con los requerimientos del cliente, para ello se tiene en cuenta la experiencia, formación académica y habilidades de cada profesional de los servicios domésticos.

Cualquiera que sea el nivel escogido, quienes prestan el servicio cuentan con las capacidades para desarrollar las actividades solicitadas por los clientes de manera eficaz, garantizando la calidad de las tareas ejecutadas.

El siguiente cuadro, nos permite conocer de acuerdo con el tipo de vinculación, el nivel de servicio que pueden contratar los clientes.

Tabla 5. Niveles prestación de los servicios.

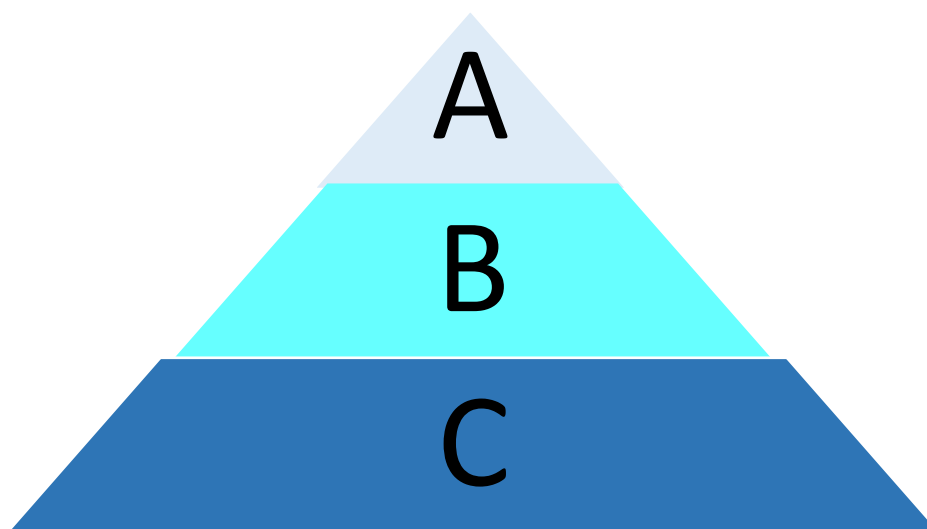
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NIVEL DEL SERVICIO	
	BÁSICO	ESPECIALIZADO
Doméstica Interna	X	
Doméstica Externa	X	
Doméstica por horas o días	X	X
Domésticas por obra o labor		X

Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

De acuerdo con la tabla Niveles prestación de los servicios, se puede identificar los dos niveles del servicio, Básico y Especializado, la mezcla que se pueden obtener de cada uno. Además, los dos niveles están subdivididos en paquetes de servicios,

lo cual lo hace más específico para dar cumplimiento a las necesidades de los hogares.

Gráfico 53. Grado de los niveles que conforman los paquetes de servicios



Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

El grado A hace parte del primer nivel de los servicios, seguido del B que contiene las actividades del A añadiendo otras diferentes, por último, el nivel C, establece la totalidad de las tareas que pueden ser desarrolladas. A estos niveles se les definió como paquetes de servicios.

La siguiente tabla nos permite identificar el grado de cada nivel de servicio (Básico y Especializado).

Tabla 6. Paquetes por nivel de servicios

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVELES DE SERVICIOS					
	BÁSICO			ESPECIALIZADO		
Doméstica Interna	A	B	C	-	-	-
Doméstica Externa	A	B	C	-	-	-
Doméstica por horas o días	A	B	C	A ¹	B ¹	C ¹
Domésticas por obra o labor	-	-	-	∩		

Fuente: Elaboración propia basado en el resultado de la aplicación de la herramienta de investigación

En la anterior tabla, se puede visualizar el contenido de cada nivel de acuerdo con el grado de los paquetes de servicios, donde se puede apreciar que las empleadas de servicios domésticos que estén vinculadas mediante la modalidad de internas o externas tienen un total de tres paquetes entre los niveles de servicios básico, mientras que las empleadas domésticas por horas o días tienen seis y las que laboran por obra o labor, cuentan con una actividad específica.

10.2.1. Empleada Doméstica Interna Nivel de Servicio Básico

Es la profesional vinculada laboralmente bajo la modalidad de interna, significa que habita en el lugar donde labora, cumpliendo con determinados horarios al igual que las demás modalidades de contratación.

Esta empleada se categoriza con un nivel de servicio básico y es seleccionada de acuerdo con las actividades que son ofrecidas en cada paquete de servicios, teniendo en cuenta las especificaciones de cada cliente y las necesidades de los hogares para garantizar un servicio personalizado.

A continuación, se presenta cada uno de los paquetes de acuerdo con el grado, en la modalidad de interna básica.

- **Paquete de servicios grado A:** este paquete está compuesto por las actividades que pueden ser desarrolladas por la empleada de servicios domésticos seleccionada, teniendo en cuenta las necesidades y requerimiento de los hogares, puede ser ejecutada en la totalidad de actividades o las que se consideren necesarias. Éstas son:
 - ✓ Aseo y limpieza
 - ✓ Lavado de baños
 - ✓ Lavado de ropa
 - ✓ Limpieza de cocina
 - ✓ Organización de habitaciones
 - ✓ Organización de ropa
 - ✓ Planchado de ropa
 - ✓ Sacar la basura

Las anteriores actividades las desarrollarían como mínimo las empleadas de servicios domésticos, en el paquete de servicio grado A, se podrían hacer algunas adiciones previo estudio negociación entre las partes evaluando el costo de la tarea adicional.

- **Paquete de servicios grado B:** este paquete de servicios incluye una actividad adicional con respecto al grado anterior, de igual manera puede estar sujeto a cambios, para ajustarse a las necesidades de los hogares contratantes; las siguientes son las actividades propuestas:

- ✓ Aseo y limpieza
- ✓ Cuidado de menores
- ✓ Preparación de alimentos
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Lavado de ropa
- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Organización de ropa
- ✓ Planchado de ropa
- ✓ Sacar la basura

El paquete de servicios grado B, incluye las tareas del paquete A, adicionalmente se presta el servicio de cuidado de menores y la preparación de alimentos, actividad desarrollada por una persona con las capacidades y habilidades suficientes para garantizar un servicio humanizado en los hogares.

- **Paquete de servicios grado C:** es el paquete más completo de las empleadas con el nivel de servicios básico, y está orientado a los hogares que sus necesidades requieran de servicios adicionales con una empleada de servicios con capacidades multidisciplinarias, de esta manera se ofrecen las siguientes actividades:

- ✓ Aseo y limpieza
- ✓ Cuidado de mascotas
- ✓ Cuidado de menores
- ✓ Preparación de alimentos
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Lavado de ropa

- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Organización de ropa
- ✓ Planchado de ropa
- ✓ Sacar la basura

El paquete de servicios grado C, incluye el total de tareas a realizar por las empleadas domésticas internas con nivel de servicios básico, cabe resaltar que el personal es seleccionado de acuerdo con las necesidades y requerimientos de cada hogar.

10.2.2. Empleada Doméstica Externa Básica

Son las empleadas que prestan los servicios cumpliendo determinados horarios acordados previamente y su lugar de residencia es diferente al lugar donde trabaja, también son conocidas como empleadas de tiempo completo. Al igual que las empleadas internas, son seleccionadas acorde a la necesidad y requerimiento de cada cliente, esto hace que las actividades puedan desarrollarse de la manera más personalizada posible.

- **Paquete de servicios grado A:** estas tareas se han diseñado de acuerdo con las necesidades identificadas previamente en el estudio realizado y según las frecuencias de uso, por lo que el primer paquete grado A, este compuesto por las siguientes actividades:
 - ✓ Aseo y limpieza
 - ✓ Lavado de baños
 - ✓ Lavado de ropa
 - ✓ Limpieza de cocina
 - ✓ Organización de habitaciones
 - ✓ Organización de ropa
 - ✓ Planchado de ropa
 - ✓ Sacar la basura
- **Paquete de servicios grado B:** el siguiente paquete consta de actividades que requieren una empleada de servicios domésticos con más habilidades, ya que se agregan otros servicios que requieren mayor

grado de habilidad en su ejecución. Las actividades para desempeñar son las siguientes:

- ✓ Aseo y limpieza
- ✓ Cuidado de menores
- ✓ Preparación de alimentos
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Lavado de ropa
- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Organización de ropa
- ✓ Planchado de ropa
- ✓ Sacar la basura

Las empleadas de servicios domésticos deben garantizar el cumplimiento de las actividades acordadas a desarrollar, dependiendo de las características del hogar donde realizará las actividades, en este paquete se podrán adicionar tareas acordes a las necesidades del cliente, teniendo en cuenta que si la actividad se encuentra en el siguiente paquete deberá adquirirlo respectivamente.

- **Paquete de servicios grado C:** es el paquete en el nivel de servicio básico más completo para las empleadas de servicios doméstico externas, se oferta con el propósito de cumplir con la totalidad de requerimientos de mayor frecuencia según el análisis de los hogares objeto de estudio.

- ✓ Aseo y limpieza
- ✓ Cuidado de mascotas
- ✓ Cuidado de menores
- ✓ Preparación de alimentos
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Lavado de ropa
- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Limpieza de cristales y ventanales
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Organización de ropa
- ✓ Planchado de ropa
- ✓ Sacar la basura

Las actividades que son ofertadas en este servicio pueden ser escogidas por el contratante, teniendo en cuenta que si desea adicionar alguna tarea debe ser previo el análisis del costo de la actividad que se desee incluir.

10.2.3. Empleadas domésticas por horas o días nivel Básica

Es una de las modalidades de vinculación más atractivas para los clientes que demandan el servicio doméstico, debido a que los costos se ajustan a las necesidades y características de cada hogar.

Quienes sean seleccionado bajo este perfil cumplen con las características de las actividades que demandan los hogares, de manera que se garantiza la calidad del servicio y se da cumplimiento a las especificaciones del cliente.

La empleada de servicio doméstico puede ser contratada por horas o días, si la modalidad va a ser por horas, como mínimo se ofertan cuatro horas y máximo diez horas en un mismo día.

Para quienes son contratadas por días, pueden ser elegidas por los clientes de acuerdo con sus necesidades, teniendo en cuenta que el día laboral se compone de ocho horas máximo, y se pueden programar un día a la semana o los que el cliente considere necesario según las características del hogar.

- **Paquete de servicios grado A:** El paquete de servicios consta de cinco actividades, de esta manera será ofertado para los hogares que requieran un servicio rápido y asequible económicamente.
 - ✓ Aseo y limpieza
 - ✓ Lavado de baños
 - ✓ Limpieza de cocina
 - ✓ Organización de habitaciones
 - ✓ Sacar la basura
- **Paquete de servicios grado B:** El siguiente paquete contiene dos servicios adicionales con respecto al anterior, esto con el propósito de ampliar la oferta y tener mayor cubrimiento de las necesidades de los hogares.

- ✓ Aseo y limpieza
- ✓ Cuidado de menores
- ✓ Preparación de alimentos
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Sacar la basura

- **Paquete de servicios grado C:** El último paquete de servicios de la modalidad por horas o días, contiene once servicios, los cuales están diseñados para abarcar la totalidad de las necesidades que fueron identificadas en el presente estudio.

- ✓ Aseo y limpieza
- ✓ Cuidado de mascotas
- ✓ Cuidado de menores
- ✓ Preparación de alimentos
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Lavado de ropa
- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Organización de ropa
- ✓ Planchado de ropa
- ✓ Sacar la basura

10.2.4. Empleada Doméstica por horas o días Especializada

Este paquete de servicios cuenta con una empleada de servicios domésticos con conocimientos que son específicos para determinado tipo de consumidores. La selección de la profesional se realiza bajo los requerimientos del cliente teniendo en cuenta la experiencia, formación y habilidades para satisfacer las necesidades y dar cumplimiento a las expectativas en los hogares.

Al igual que las actividades ofertadas en el nivel de servicio básico, las empleadas domésticas pueden ser contratadas por horas o días, y se cumplen los mismos

requisitos para ejecutar las actividades. La diferencia radica en el nivel de especialización que requiere la empleada para ejecutar las actividades.

- **Paquete de servicios grado A:** Este paquete contiene la misma cantidad de actividades que en el servicio por horas o días básico, la persona que ejecuta estas actividades en este nivel de servicio ha recibido capacitación y se encuentra debidamente seleccionada para desarrollar estas actividades de acuerdo con las expectativas del cliente.

- ✓ Aseo y limpieza especializado
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Sacar la basura

- **Paquete de servicios grado B:** El segundo paquete abarca mayor cantidad de servicios, por ende, la persona que desempeña estas actividades tiene un conjunto de capacidades multidisciplinarias especializadas para lograr cumplir con este requerimiento.

- ✓ Aseo y limpieza especializado
- ✓ Cuidado especializado de menores
- ✓ Elaboración especializada de alimentos
- ✓ Lavado de baños
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Sacar la basura

- **Paquete de servicios grado C:** Por último, el paquete de la empleada doméstica por horas o días está diseñado para hogares que requieren de un total de servicios ejecutados por un personal con altos estándares de especialización, esto debido a los requerimientos de cada actividad específica.

- ✓ Aseo y limpieza especializado
- ✓ Cuidado especializado de mascotas
- ✓ Cuidado especializado de menores
- ✓ Preparación especializada de alimentos
- ✓ Lavado de baños

- ✓ Lavado de ropa
- ✓ Limpieza de cocina
- ✓ Limpieza de cristales y ventanales
- ✓ Organización de habitaciones
- ✓ Organización de ropa
- ✓ Planchado de ropa
- ✓ Sacar la basura

10.2.5. Empleada Doméstica por Obra o Labor Especializada

Las empleadas de servicios domésticos que realizan las actividades por obra o labor son seleccionadas con altos estándares de calidad y personalización en determinadas funciones, por lo que solamente existe el grado A en este paquete de servicios, debido a que las tareas se contratan individualmente.

Este paquete está diseñado para actividades puntuales que requieran alto grado de especialidad, a continuación, se describen los servicios que son ejecutados bajo esta modalidad.

- **Paquete de servicios grado A:** El siguiente paquete debe ser seleccionado de manera individual, de esta manera se realizará el servicio, por ende los precios son individuales, esta modalidad permite escoger específicamente un servicio que requiere alto grado de especialización y necesita ser desarrollado bajo estándares de alta calidad.
 - ✓ Aseo y limpieza específica
 - ✓ Chef en casa
 - ✓ Cuidado especializado de menores
 - ✓ Cuidado especializado de mascotas
 - ✓ Cuidado de personas con discapacidad

Para obtener una mejor comprensión en las siguientes tablas, se permite ver de manera consolidada los niveles de servicio y sus respectivos grados para una mayor comprensión de los alcances y contenidos de cada uno de los paquetes de servicios.

Tabla 7. Servicios ofrecidos en la modalidad interna básico

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NIVEL DE SERVICIO	GRADO DEL PAQUETE	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
INTERNAS	BÁSICO	A	1 Aseo y limpieza 2 Lavado de baños 3 Lavado de ropa 4 Limpieza de cocina 5 Organización de habitaciones 6 Organización de ropa 7 Planchado de ropa 8 Sacar la basura
		B	1 Aseo y limpieza 2 Cuidado de menores 3 Preparación de alimentos 4 Lavado de baños 5 Lavado de ropa 6 Limpieza de cocina 7 Organización de habitaciones 8 Organización de ropa 9 Planchado de ropa 10 Sacar la basura
		C	1 Aseo y limpieza 2 Cuidado de mascotas 3 Cuidado de menores 4 Preparación de alimentos 5 Lavado de baños 6 Lavado de ropa 7 Limpieza de cocina 8 Organización de habitaciones 9 Organización de ropa 10 Planchado de ropa 11 Sacar la basura

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Servicios ofrecidos en la modalidad externa básico

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NIVEL DE SERVICIO	GRADO DEL PAQUETE	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
EXTERNAS	BÁSICO	A	1 Aseo y limpieza 2 Lavado de baños 3 Lavado de ropa 4 Limpieza de cocina 5 Organización de habitaciones 6 Organización de ropa 7 Planchado de ropa 8 Sacar la basura
		B	1 Aseo y limpieza 2 Cuidado de menores 3 Preparación de alimentos 4 Lavado de baños 5 Lavado de ropa 6 Limpieza de cocina 7 Organización de habitaciones 8 Organización de ropa 9 Planchado de ropa 10 Sacar la basura
		C	1 Aseo y limpieza 2 Cuidado de mascotas 3 Cuidado de menores 4 Preparación de alimentos 5 Lavado de baños 6 Lavado de ropa 7 Limpieza de cocina 8 Organización de habitaciones 9 Organización de ropa 10 Planchado de ropa 11 Sacar la basura

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Servicios ofrecidos en la modalidad horas o días básico

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NIVEL DE SERVICIO	GRADO DEL PAQUETE	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
HORAS O DÍAS	BÁSICO	A	1 Aseo y limpieza 2 Lavado de baños 3 Limpieza de cocina 4 Organización de habitaciones 5 Sacar la basura
		B	1 Aseo y limpieza 2 Cuidado de menores 3 Preparación de alimentos 4 Lavado de baños 5 Limpieza de cocina 6 Organización de habitaciones 7 Sacar la basura
		C	1 Aseo y limpieza 2 Cuidado de mascotas 3 Cuidado de menores 4 Preparación de alimentos 5 Lavado de baños 6 Lavado de ropa 7 Limpieza de cocina 8 Organización de habitaciones 9 Organización de ropa 10 Planchado de ropa 11 Sacar la basura

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Servicios ofrecidos en la modalidad horas o días especializado

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NIVEL DE SERVICIO	GRADO DEL PAQUETE	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
HORAS O DÍAS	ESPECIALIZADO	A ¹	1 Aseo y limpieza especializado
			2 Lavado de baños
			3 Limpieza de cocina
			4 Organización de habitaciones
			5 Sacar la basura
		B ¹	1 Aseo y limpieza especializado
			2 Cuidado especializado de menores
			3 Preparación especializada de alimentos
			4 Lavado de baños
			5 Limpieza de cocina
			6 Organización de habitaciones
			7 Sacar la basura
		C ¹	1 Aseo y limpieza especializado
			2 Cuidado especializado de mascotas
			3 Cuidado especializado de menores
			4 Preparación especializada de alimentos
			5 Lavado de baños
			6 Lavado de ropa
			7 Limpieza de cocina
			8 Limpieza de cristales y ventanales
			9 Organización de habitaciones
			10 Organización de ropa
			10 Planchado de ropa
			12 Sacar la basura

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Servicios ofrecidos en la modalidad obra o labor especializado

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NIVEL DE SERVICIO	GRADO DEL PAQUETE	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
OBRA O LABOR	ESPECIALIZADO	n	1 Aseo y limpieza específica 2 Chef en casa 3 Cuidado especializado de menores 4 Limpieza de cristales y ventanales 5 Cuidado especializado de mascotas 6 Cuidado de personas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia

A diferencia de los anteriores paquetes, éste solamente permite seleccionar uno de los anteriores servicios, por lo que se contrata individualmente cada servicio.

10.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROPUESTA

Con el propósito de diseñar un portafolio de servicio, que además de proponer unas actividades a realizar dentro de unos paquetes de servicios definidos, se establece el siguiente marco organizacional, permitiendo de esta manera darle una estructura completa al contenido del documento. A continuación, se establece el direccionamiento de la organización y las propuestas que complementan los anteriores servicios.

10.3.1. Misión

Somos una organización dedicada a la prestación de servicios domésticos, con la filosofía de un espíritu de servicio y excelencia, ofreciendo soluciones innovadoras a las necesidades domésticas, proporcionando a nuestros clientes un servicio personalizado con calidad, confiabilidad, seguridad y responsabilidad, además de un servicio altamente personalizado con un talento humano competente, para contribuir al bienestar y satisfacción de nuestros clientes.

10.3.2. Visión

Para el año 2024 ser una organización reconocida en la región como el proveedor de servicios domésticos con los mayores estándares de calidad, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida de las empleadas domésticas y logrando la satisfacción de los clientes, brindando un servicio innovador a través del equipo humano altamente competente, y la oferta de servicios acorde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

10.3.3. Valores Corporativos

- **Confiabilidad:** Manejamos la privacidad en la información de nuestros clientes, además de cumplir con nuestras promesas empresariales generando credibilidad y confianza.
- **Responsabilidad:** Cumplimos eficientemente con los compromisos adquiridos y asumimos las consecuencias de nuestros actos.
- **Equidad:** Prestamos servicios domésticos a todos los clientes que lo soliciten, enmarcados dentro de la normatividad vigente reconociendo los derechos, deberes y necesidades individuales de nuestros clientes y colaboradores.
- **Integridad:** Nuestra gestión se enmarca actuando con coherencia y rectitud, conscientes del impacto que nuestras intervenciones generan en los hogares.

10.4. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El modelo de la prestación del servicio se fundamenta en métodos, técnicas y herramientas de gerencia para implementar, controlar, y medir la calidad de la prestación de los servicios domésticos.

La organización y su equipo de trabajo son conscientes de que los determinantes de la informalidad del sector están fuera de su control directo, sin embargo, se hace empeña en impactar positivamente la calidad de vida de los empleadores mediante la implementación de cuatro principios básicos que son los que han propiciado todas las estrategias definidas en este modelo, estos principios son:

10.4.1. Servicio centrado en el cliente y su familia.

Un servicio centrado en las dimensiones, psicológicas y sociales del cliente, su familia y la comunidad en general, brindando un servicio confiable y seguro.

Para la implementación de este componente la organización desde la planeación genera una serie de estrategias para crear canales de comunicación, educación e información con el empleador, la familia y la empleada de servicios domésticos.

Para ello se entrega de información por escrito y verbal al contratante y su familia, sobre los servicios a prestar, las condiciones y el producto final que se espera de la ejecución de las actividades, ésta se apoya por un documento escrito de fácil consulta que les permita conocer y tener claridad sobre la forma y finalidad del servicio.

10.4.2. Atención personalizada.

Se adopta un programa de personalización del servicio: El cual propende por la humanización en la prestación del servicio y del ambiente laboral de las empleadas domésticas, garantizando el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

Las profesionales de servicios domésticos se comprometen a brindar una atención personalizada, cálida al cliente y su familia; reconociendo y respetando sus diferencias, dignidad y confidencialidad, respondiendo a sus necesidades físicas, sociales y espirituales, basados en los deberes y derechos; por ello, excluimos cualquier forma de discriminación, agresión o indiferencia.

10.4.3. Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio.

Con base en los estándares definidos por la organización para cada una de las actividades ofertadas, las profesionales domésticas deben ejecutar las actividades de acuerdo con los procedimientos establecidos, apoyadas en los programas de capacitación recibidos, teniendo en cuenta los requisitos de los clientes.

10.4.4. Seguimiento y control de todas las actividades.

El seguimiento se realizará a través de la definición de actividades propias de la organización que permitan medir la efectividad de las tareas y el seguimiento a los atributos de calidad definidos en la oferta de la prestación del servicio.

La organización promueve el mejoramiento continuo de sus actividades, enfocada principalmente a mejorar y actualizar la capacidad y el desempeño técnico de las empleadas domésticas a través de la educación continua, el fortalecimiento del clima organizacional y de sus compromisos como empleadas, la planeación concertada de las actividades de la organización, el monitoreo continuo de las mismas y la clasificación de un sistema de información efectivo que permita la toma de decisiones.

Para garantizar la prestación del servicio se deben tener en cuenta los siguientes controles y recomendaciones:

- ❖ Cuando la empleada de servicios domésticos llega al hogar contratante mostrará el carné que la acredita como miembro de la organización.
- ❖ Si la empleada de servicios domésticos llega después de la hora pactada para iniciar el servicio, debe reponer el tiempo de retraso hasta completar su jornada de trabajo. Las empleadas deben cumplir con el horario establecido para el servicio. En el caso de presentarse alguna novedad, el cliente puede comunicarse con la organización.
- ❖ Las empleadas de servicios domésticos no se encuentran certificadas en alturas, por lo tanto, no pueden subir a superficies por encima de 1.50 metros.
- ❖ Si el cliente utiliza productos especiales para la limpieza de su propiedad, debe informarle a la empleada para tenerlo en cuenta en el desarrollo de sus funciones.
- ❖ Por calidad laboral de nuestro personal, solicitamos tener en cuenta que durante el servicio la empleada toma 60 minutos para su almuerzo, los cuales no están incluidos en la jornada de trabajo solicitada por el cliente.

- ❖ Cualquier novedad ocurrida durante el servicio, debe ser informado directamente a la organización y no a la empleada y servicios. Para tratar estos temas se tiene establecido un procedimiento interno.
- ❖ La organización tiene establecido un protocolo de privacidad con la información del cliente.

10.5. BENEFICIOS DE CONTRATAR CON LA ORGANIZACIÓN

- ✓ Altos estándares de calidad.
- ✓ Profesionales seleccionadas, de confianza, con experiencia y capacitadas.
- ✓ Ahorro de tiempo y dinero.
- ✓ Diferentes medios de pago y a plazos cómodos
- ✓ Atención personalizada con asesoría del grupo de profesionales.
- ✓ Aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.
- ✓ Cumplimiento del pago de seguridad social, pensión y parafiscales.
- ✓ Cumplimiento del pago de las prestaciones sociales.
- ✓ Habilidades multitareas de los profesionales en la prestación de los servicios.
- ✓ Oportunidad en la prestación del servicio.
- ✓ Especialización de las empleadas de acuerdo con la necesidad de los clientes.

10.6. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE INCLUYE:

- ❖ Una o más profesionales de servicios domésticos según la frecuencia, actividades y horarios requeridos por el cliente
- ❖ Una profesional rigurosamente seleccionada, que ha participado en un proceso de selección que incluye: convocatoria, entrevista, pruebas técnicas, pruebas psicológicas y estudio de seguridad.
- ❖ Dotación y elementos de protección personal: zapatos, blusa, pantalón, tapa bocas, guantes, carné y demás elementos acordes a la prestación del servicio.

- ❖ Certificación de la empleada vinculada directamente a la organización que cuenta con los pagos de salud, pensión, ARL, caja de compensación, auxilio de transporte, cesantías, intereses de cesantías, primas, vacaciones, incentivos de desempeño laboral y ciclos de capacitación continuos.
- ❖ Garantía sobre la prestación del servicio, dando solución oportuna a los requerimientos que se puedan generar en la ejecución de las actividades.

11. CONCLUSIONES

El presente estudio fue aplicado al mercado de los servicios domésticos, debido a que no existía en la ciudad de Palmira estudios previos de identificación y análisis, que permitiera proponer una alternativa para formalizar el sector, por medio de una organización con un portafolio acorde a las necesidades del mercado.

Así, el estudio realizado con métodos cualitativos y cuantitativos permitió caracterizar un sector poblacional que ofrece tal servicio, las diferentes condiciones en las que lo presta, y adicional, identificar algunas características sociodemográficas.

Al finalizar el estudio, se cumplieron satisfactoriamente los objetivos planteados, permitiendo conocer las principales características de la oferta y las necesidades y expectativas de la demanda.

Se hallaron elementos fundamentales de la oferta tales como:

- ❖ Escaso número de empresas que ofertan el servicio.
- ❖ Es necesario el mejoramiento de las capacidades técnicas y la calidad de vida de las empleadas domésticas.
- ❖ Aproximadamente el 80% de las encuestadas son cabeza de familia y tienen por lo menos dos personas a cargo, de igual manera el 90% de ellas tienen hijos; estas condiciones las han llevado a prestar los servicios de manera informal y en condiciones salariales desfavorables, teniendo en cuenta que el 89% de las empleadas no conocen sus derechos laborales.
- ❖ Más de la mitad de las empleadas domésticas se encuentran en edades mayores a los 41 años, y el nivel de empleabilidad de otros sectores se dificulta, adicionando el nivel académico en el que se encuentran, ya que ninguna tiene estudios técnicos o profesionales.
- ❖ La mayoría de las personas que se dedican a estas actividades tienen más de diez años como empleadas domésticas, lo que demuestra que el sector cuenta con amplia experiencia para la ejecución de las actividades.

En cuanto a la demanda, se identificaron elementos importantes como:

- ❖ La demanda estudiada conformada por 95 hogares ubicados en los estratos 4 y 5, en su mayoría expresaron las necesidades de contratar los servicios domésticos.
- ❖ Aunque existe una demanda, que, en términos generales, ha preferido contratar las empleadas directamente, en gran parte por la percepción del aumento en los costos que se obtienen al comprar los servicios a través de una empresa de servicios domésticos, al realizar la contratación directa, se está incumpliendo con el pago de los derechos laborales, a pesar que la mayoría de los empleadores conoce sus obligaciones al realizar esta vinculación.
- ❖ La capacidad de pagos en los hogares de los estratos de 4 y 5 de la ciudad de Palmira es un factor positivo, dado que las personas que habitan los hogares se encuentran empleadas lo cual aumenta su capacidad adquisitiva; además han desarrollado nuevas necesidades y sus expectativas referentes al servicio han incrementado en cuanto a la especialización en la prestación del servicio.
- ❖ Los hogares consideran que es difícil encontrar una empleada doméstica, esto no es debido a una oferta escasa, sino a la dificultad de encontrar una persona que cumpla con sus requerimientos.
- ❖ El incumplimiento de la legislación laboral genera un alto riesgo de tener implicaciones judiciales y económicas, para quienes contraten de manera informal, de esta manera la creación de la organización no sólo favorece el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, también contribuye a la formalización del sector y cumplimiento de los requisitos legales.

En cuanto a la propuesta del portafolio de servicios, se pudo reconocer:

- ❖ Es una gran oportunidad para que los hogares logren suplir las necesidades, de acuerdo con la capacidad económica y la naturaleza del servicio.
- ❖ Se pretende brindar un servicio innovador que permita cubrir las necesidades y satisfacer las expectativas de los demandantes, teniendo en cuenta los aspectos legales, además de contar con un personal con las capacidades requeridas y la motivación adecuada para garantizar la satisfacción del cliente.

La culminación de este estudio de mercado se convierte en una oportunidad clara para la creación de una organización, dada la factibilidad del mercado, lo que garantiza además la posibilidad en el corto, mediano y largo plazo que este modelo de organización sea una fuente para la formalización del sector, incluyendo costos posibles de cubrir para los empleadores y generando el medio propicio para el desarrollo de las competencias profesionales de las empleadas domésticas.

El desarrollo investigativo y académico del presente trabajo, aportó significativamente en el crecimiento como profesional del investigador, ya que permitió poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante el transcurso del pregrado en administración de empresas.

de igual forma, permitió al investigador tener un contacto directo con el mercado de servicios y con ello conocer de cerca las condiciones y realidades en que este se encuentra actualmente en materia de necesidades, gustos y preferencias, de la demanda. Además de conocer las características y realidad laboral de las empleadas de servicio doméstico del municipio de Palmira.

La investigación realizada tuvo un componente de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos planteados, relacionado específicamente con el estudio del mercado, tema que se desarrolló bajo las metodologías estudiadas durante el pregrado de administración de empresas en la Universidad del Valle.

12. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones y los resultados obtenidos, se recomienda que la constitución legal de la organización que presta los servicios domésticos sea una entidad sin ánimo de lucro con el propósito de formalizar el sector, generar puestos de empleo, sin incrementar los costos en la contratación de las empleadas de servicios domésticos.

Al constituirse una organización sin ánimo de lucro, no se busca un beneficio económico, sino que principalmente se persigue una finalidad social y altruista, cuyo sostenimiento deberá ser autónomo por medio de oferta de los servicios domésticos.

Conociendo que los factores más vulnerables del mercado son los precios, el portafolio de servicio debe ser diseñado acorde con las necesidades de los hogares del mercado objetivo, teniendo en cuenta que debe ser diferenciador por medio de propuestas de valor innovadoras que permitan diferenciar el servicio por medio de la organización.

13. BIBLIOGRAFÍA

BENASSINI, M. (2009). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

CAÑAS, C. B., & HERNANDEZ, A. C. (2016). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE PEREIRA. Pereira, Colombia.

Centro de escritura Javeriano. (2019). *Normas APA sexta Edición*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana.

Código Sustantivo del Trabajo. (5 de Agosto de 1950). Decreto ley 2663. Bogotá DC, Colombia.

Congreso de Colombia. (07 de Julio de 2016). LEY 1788. *Por medio de la cual se garantiza el acceso en condiciones de universalidad al derecho prestacional de pago de prima de servicios para trabajadores y trabajadoras domésticos*. Bogotá D.C., Colombia.

Congreso de la Republica. (1945). Ley 6 . Colombia.

Congreso de la República. (18 de Diciembre de 1990). LEY 50. *Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C., Colombia.

CORTE CONSTITUCIONAL. (21 de JULIO de 1998). SENTENCIA C-372/98. *JORNADA LABORAL EN CARGOS DE DIRECCIÓN, DE CONFIANZA Y MANEJO*. BOGOTÁ, COLOMBIA.

Corte Constitucional. (13 de Noviembre de 2014). SENTENCIA C-871/14. Bogotá DC, Colombia.

Departamento Nacional de Estadística. (2018). *DANE*.

Gerencie.com. (26 de Febrero de 2019). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/intereses-sobre-cesantias.html>

GRACIA, A. S., & SÁNCHEZ, D. A. (2010). Creación de una empresa de servicios domésticos integrales en la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia.

HERRERA, M. F. (26 de JUNIO de 2018). CAE CONTRATACIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS EN COLOMBIA. *RCN RADIO*.

- JIMENEZ, E. N. (1997). *Guía para la presentación de proyectos de servicios públicos municipales*. Toluca: Instituto Nacional de administración pública.
- JR., G. A. (2003). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS 4TA EDICIÓN*. MEXICO: INTERNATIONAL CENCAGE EDITORES.
- jr., J. F. (2010). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS EN UN AMBIENTE DE INFORMACIÓN DIGITAL*. Mexico, D.F.: Mc Graw Hill.
- KINNEAR, T. C., & TAYLOR, J. (1998). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS UN ENFOQUE APLICADO*. MCGRAW-HILL.
- Lepkwoski. (2008). *Metodología de la Investigación*. Espacio de formación multimodal.
- Londoño, D. M. (2017). *EVOLUCIÓN NORMATIVA DEL TRABAJO DOMÉSTICO EN COLOMBIA*. Bogotá.
- Malhotra, N. K. (2008). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS*. Estado de Mexico: PEARSON.
- Ministerio del trabajo. (14 de Febrero de 2013). Concepto 21784. Bogotá D.C., Colombia.
- Ministerio del Trabajo. (20 de Noviembre de 2013). Decreto 2616. Bogotá, Colombia.
- Ministerio del Trabajo. (26 de MAYO de 2015). DECRETO 1072. *DECRETO UNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR TRABAJO*. BOGOTÁ, COLOMBIA.
- Organización internacional del trabajo. (2009). *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago: Oficina internacional del Trabajo.
- Pope, J. L. (1981). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS*. Bogotá DC: NORMA.
- Posada, L. E. (2002). *Determinantes de la probabilidad de tener servicio*. Bogotá DC: Banco de la República.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (29 de ABRIL de 1988). DECRETO 824. BOGOTÁ, COLOMBIA.
- Presidencia de la República. (29 de ABRIL de 1988). DECRETO 824 DE 1988. Bogotá DC, Colombia.
- Roberts, D. (2003). Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado. *Conferencia Internacional del Trabajo* (pág. 3). SUIZA: OIT.

SAMPIERI, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill educación.

TORRES, C. A. (2000). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA*. Bogotá, D.C.: Pearson Educación de Colombia Ltda.

14. ANEXOS

Anexo 1. Encuestas servicios domésticos

ENCUESTA SERVICIOS DOMÉSTICOS

Estamos realizando una investigación para identificar las características de la demanda de servicios domésticos. Nos gustaría saber las necesidades y expectativas de quienes contratan estos servicios. Esto nos ayudará a proponer una solución para formalizar este sector.

Las preguntas con asterisco (*) son obligatorias.

***Obligatorio**

1. Estado civil *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Soltero (a)
- ☐ Casado (a) / Unión libre
- ☐ Divorciado (a)
- ☐ Viudo (a)

2. ¿Tiene hijos? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

3. ¿En qué rango de edad se encuentran sus hijos? Cifra dada en años

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1 - 6
- ☐ 7 - 17
- ☐ 18 - 25
- ☐ 26 - 40
- ☐ Más de 41

4. ¿Cuántas personas habitan en su hogar? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1-3
- ☐ 4-5
- ☐ 6-7
- ☐ más de 8

**5. De las personas que habitan su hogar
¿Cuántas están empleadas?**

6. ¿Tiene mascotas? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

7. ¿Qué estrato socio económico se encuentra la casa donde vive? Rango *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1 - 2
- ☐ 3 - 4
- ☐ 5 - 6

8. ¿Tiene contratado servicios domésticos actualmente? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

9. ¿Ha tenido empleada doméstica en los últimos 5 años? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ SI
- ☐ No

10. Si su respuesta a la pregunta anterior es "NO" diga el porqué

11. ¿Si no ha contratado servicios domésticos, ha considerado hacerlo?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

ENCUESTA SERVICIOS DOMÉSTICOS

13. Si ha tenido empleada de servicio doméstico en una escala de 1 a 5 marque el nivel de satisfacción del servicio. Siendo 1 muy malo y 5 excelente

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

14. Si su respuesta está entre 4 y 5 ¿Qué es lo que más aprecia del servicio? / Si su respuesta está entre 1 y 3 ¿cómo le gustaría que fuera el servicio?

15. ¿De qué edad prefiere que sea el personal de servicio doméstico? otra dada en años *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 18 y 25
☐ 25 y 40
☐ 40 y 60
☐ más de 60
☐ No importa

16. ¿Cuál de estos deberes considera usted que debe realizar una empleada doméstica para su hogar? *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Lavar Ropa
☐ Atender niños
☐ Atender ancianos
☐ Atender mascotas
☐ Pagar cuentas
☐ Jardinería
☐ Planchar
☐ Cocinar
☐ Aseo del hogar
☐ Otro: _____

ENCUESTA SERVICIOS DOMÉSTICOS

17. ¿Si tuviese que contratar una empleada de servicio lo haría personalmente o a través de una empresa? ¿Por qué? *

18. Prefiere que el personal de servicio doméstico trabaje..

Marca solo un óvalo.

- ☐ Tiempo completo
- ☐ Por horas
- ☐ Obra o labor

19. Prefiere el personal de servicio doméstico de género.. *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

20. ¿Con qué nivel de escolaridad prefiere el personal de servicio doméstico? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Primaria
- ☐ Bachiller
- ☐ Técnico
- ☐ Universitario
- ☐ No importa

21. ¿Qué estado civil prefiere el personal de servicio doméstico? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Soltera (o)
- ☐ Casada (o) / Unión libre
- ☐ Divorciada (o)
- ☐ No importa

22. ¿Cuál sería su presupuesto mensual para pagar por los servicios domésticos en su hogar? *

ENCUESTA SERVICIOS DOMESTICOS

23. ¿Conoce los derechos laborales que tienen las empleadas de servicios domésticos en Colombia?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

Con la tecnología de
 Google Forms

Anexo 2. Encuestas para personal de servicios domésticos

ENCUESTA PARA PERSONAL DE SERVICIO DOMÉSTICO

Estamos realizando una investigación para identificar las características de la oferta de servicios domésticos. Nos gustaría saber las condiciones laborales y personales de quienes prestan estos servicios. Esto nos ayudará a proponer una solución para formalizar este sector.

Las preguntas con asterisco (*) son obligatorias.

***Obligatorio**

1. 1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

2. 2. ¿En qué rango de edad se encuentra usted? otras dadas en años *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 15 y 18
- ☐ 19 y 25
- ☐ 26 y 40
- ☐ Más de 41

3. 3. ¿Cuál es su estado civil? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Soltera (o)
- ☐ Casada (o) / unión libre
- ☐ Divorciada (o)
- ☐ Viuda (o)

4. 4. ¿Tiene hijos? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

5. 5. ¿En caso de tener hijos indique el número de hijos que tiene?

6. 6. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?

ENCUESTA PARA PERSONAL DE SERVICIO DOMÉSTICO

7. 7. ¿Cuál es su nivel de estudios? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Primaria
- ☐ Bachiller
- ☐ Técnica
- ☐ Universitaria
- ☐ Ninguna de las anteriores

8. 8. ¿Cuántos años lleva ejerciendo las actividades de servicio doméstico? Rango dado en años *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1 y 2
- ☐ 3 y 5
- ☐ 6 y 9
- ☐ Más de 10

9. 9. ¿Cuántas horas trabaja en actividades de servicio doméstico al día? Rango dado en horas *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1 y 4
- ☐ 5 y 8
- ☐ 9 y 10
- ☐ más de 10

10. 10. ¿Cuántos días a la semana trabaja en actividades de servicios doméstico? Rango dado en días *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1 y 2
- ☐ 3 y 4
- ☐ 5 y 6
- ☐ 7

11. 11. ¿Actualmente en qué rango se encuentran sus ingresos mensuales? cifra dada en pesos *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 200.000 y 400.000
- ☐ 400.001 y 600.000
- ☐ 600.001 y 700.000
- ☐ 700.001 y 900.000
- ☐ más de 900.001

12. 12. ¿Trabaja para más de una familia? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

13. 13. ¿Cuál es su preferencia de contratación? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Por horas
- ☐ Por días
- ☐ Tiempo completo
- ☐ Por obra o labor

14. 14. ¿Cuáles son las actividades que debe desempeñar dentro de su trabajo? *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Lavar Ropa
- ☐ Planchar
- ☐ Cocinar
- ☐ Aseo del hogar
- ☐ Atender niños
- ☐ Atender ancianos
- ☐ Atender mascotas
- ☐ Pago de cuentas
- ☐ Jardinería
- ☐ Otro: _____

15. 15. ¿En qué estratos ha trabajado? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1 - 2
- ☐ 3 - 4
- ☐ 5 - 6

16. 16. ¿Conoce sus derechos laborales como empleada doméstica?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

ENCUESTA PARA PERSONAL DE SERVICIO DOMÉSTICO

17. 17. ¿Actualmente se encuentra afiliado a la seguridad social y parafiscales? ¿cuál? *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Salud
- ☐ Pensión
- ☐ ARL
- ☐ Caja de compensación
- ☐ Ninguno de los anteriores

18. 18. ¿Cuáles de estas prestaciones sociales le paga su empleador? *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Primas
- ☐ Cesantías
- ☐ Intereses de Cesantías
- ☐ Vacaciones
- ☐ Ninguna

19. 19. ¿Le gustaría ser contratada a través de una empresa dedicada a la prestación de servicios domésticos o directamente por el empleador? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ A través de una empresa
- ☐ Directamente por el empleador
- ☐ Es indiferente

20. 20. Díganos el porqué de su respuesta anterior

21. 21. Mencione tres cosas que no le gustan de sus patrones *
