Creación de empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté, Córdoba.

Autores:

Rosany Chávez Cuello

Leslie Andrea Espinosa Mestra

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas

Departamento de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales

Berástegui-Córdoba

2020

Creación de empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté, Córdoba.

Autores:

Rosany Chávez Cuello

Leslie Andrea Espinosa Mestra

ASESOR: Jorge Rafael García Paternina

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas

Departamento de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales

Berástegui-Córdoba

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a DIOS, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, a mi hija por ser mi motivo para seguir adelante y a cada una de las personas que a lo largo de mi carrera aportaron un granito de arena para que yo pudiera cumplir mi meta.

Rosany Chávez Cuello

A DIOS gracias por sostenerme con su gracia y misericordia, por darme la sabiduría y fortaleza en todos los momentos vividos durante los semestres recorridos.

A mis padres, hermanos, a mi novio, suegros y amigos por su amor y apoyo incondicional.

Eternos agradecimientos a los docentes por su excelente labor, apoyo y dedicación, por compartir sus conocimientos, e ir creciendo cada día profesionalmente, ayudándome a forjar con firmeza el camino de la superación.

Leslie Andrea Espinosa Mestra

Tabla de contenido

Pág.

Introducción 1

Resumen ejecutivo 4

1 Referente Teórico y Conceptual 1

1.1 Marco teórico 1

1.1.1 Servicio doméstico en Colombia 1

1.1.2 Creación de empresas 3

1.1.3 Estudio de mercado 3

1.1.4 Estudio técnico 6

1.1.5 Estudio administrativo 7

1.1.6 Estudio Financiero 7

1.2 Marco Conceptual 9

2 Módulo de Mercado 11

2.1 Servicio 11

2.1.1 Descripción 11

2.1.2 Usos del servicio 11

2.2 Servicios Sustitutos 12

2.3 Servicios/Productos complementarios 12

2.4 Consumidor final 12

2.4.1 Segmentación del mercado 13
2.5 Delimitación del área geográfica 13
2.6 Análisis de la demanda 14
2.6.1 Cálculo del tamaño de la muestra 14
2.6.2 Instrumento para recolectar la información 15
2.6.3 Cálculo de la demanda actual 16
2.6.4 Proyección de la demanda actual 17
2.7 Análisis de la oferta 18
2.8 Determinación del tipo de demanda 18
2.8.1 Tipo de Demanda 18
2.9 Proyección de la Demanda Insatisfecha 19
2.10 Análisis de precios 19
2.11 Canal de comercialización 19
3 Modulo técnico y organizacional 21
3.1 Tamaño del proyecto 21
3.2 Localización 22
3.2.1 Estudio de localización a nivel Macro 22
3.2.2 Estudio de localización a nivel Macro 24
3.3 Distribución en planta 25
3.4 Proceso del servicio 26

3.4.1 Descripción del proceso del servicio 27
3.5 Naturaleza jurídica 28
3.6 Misión 28
3.7 Visión 28
3.8 Valores corporativos 29
3.9 Organigrama 29
3.10 Manual de funciones 30
3.11 Reglamento Interno de Trabajo 33
3.12 Imagen corporativa 34
3.13 Slogan 34
4 Módulo de impacto Social, Económico y Ambiental 36
4.1 Impacto social 36
4.2 Impacto económico 37
4.3 Impacto ambiental 37
5 Módulo financiero 38
5.1 Inversiones 38
5.2 Costos y gastos 40
5.3 Cálculo del punto de equilibrio 43
5.4 Proyecciones financieras para el periodo de evaluación 45
5.4.1 Cálculo del capital de trabajo 46

6 Evaluación financiera 51

6.1 Valor Actual neto (VAN) 51

6.2 Tasa Interna de Retorno (TIR) 52

6.3 Relación Beneficio/Costo 52

7 Fuentes de financiación 54

8 Conclusiones 55

9 Recomendaciones 57

10 Bibliografía 58

11 Anexos 63

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1 Segmentación del mercado..... 13

Tabla 2 Clientes potenciales 16

Tabla 3 Demanda actual 17

Tabla 4 Proyección de la demanda actual..... 18

Tabla 5 Proyección de la demanda insatisfecha..... 19

Tabla 6 Macrolocalización..... 22

Tabla 7 Microlocalización 24

Tabla 8 Manual de funciones Gerente..... 30

Tabla 9 Manual de funciones Auxiliar administrativo 31

Tabla 10 Manual de funciones Colaborador doméstico 32

Tabla 11 Obras físicas 38

Tabla 12 Inversión en maquinaria y equipo..... 38

Tabla 13 Equipo de computación y comunicación 39

Tabla 14 Inversión en muebles y enseres 39

Tabla 15 Inversiones en activos diferidos 40

Tabla 16 Costo de mano de obra..... 40

Tabla 17 Costo de servicios - primer año de operación 40

Tabla 18 Gasto por depreciación..... 41

Tabla 19 Remuneración al personal administrativo..... 42

Tabla 20 Otros gastos administrativos 42

Tabla 21 Gasto de venta 42

Tabla 22 Amortización de gastos diferido 42

Tabla 23 Distribución de costos 43

Tabla 24 Punto de equilibrio 45

Tabla 25 Programa de inversión fija del proyecto 46

Tabla 26 Cálculo del capital de trabajo 46

Tabla 27 Inversión en capital de trabajo 46

Tabla 28 Programa de inversión 47

Tabla 29 Valor residual de activos 47

Tabla 30 Flujo neto de inversiones 47

Tabla 31 Presupuesto de ingresos 48

Tabla 32 Presupuesto de costo de producción 48

Tabla 33 Presupuesto de gastos de administración 48

Tabla 34 Presupuesto de gastos de venta 49

Tabla 35 Presupuesto de costos operacionales 49

Tabla 36 Flujo neto de operaciones 50

Tabla 37 Flujo neto del proyecto 50

Tabla 38 VAN 51

Tabla 39 TIR 52

Tabla 40 RB/C 53

Tabla 41¿Tiene contratado usted personal de servicio doméstico en su domicilio? 64

Tabla 42 ¿Recibe usted un buen servicio? 65

Tabla 43 ¿Por qué razón no contrata este servicio? 66

Tabla 44 ¿Si le ofrecemos un servicio doméstico a domicilio durante el periodo que usted requiera, estaría dispuesto a adquirirlo? 67

Tabla 45 ¿Con que periodicidad estaría dispuesto a adquirir nuestro servicio? 68

Tabla 46 ¿Qué tarifa estaría dispuesto a pagar por hora de estos servicios? 69

Lista de Gráficas

Pág.

Gráfica 2 ¿Tiene contratado usted personal de servicio doméstico en su domicilio?..... 64

Gráfica 3 ¿Recibe usted un buen servicio?..... 65

Gráfica 4 ¿Por qué razón no contrata este servicio? 66

Gráfica 5 ¿Si le ofrecemos un servicio doméstico a domicilio durante el periodo que usted requiera, estaría dispuesto a adquirirlo?..... 67

Gráfica 6 ¿Con que periodicidad estaría dispuesto a adquirir nuestro servicio? 68

Gráfica 7 ¿Qué tarifa estaría dispuesto a pagar por hora de estos servicios? 69

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1 Proceso del servicio 26

Figura 2 Organigrama..... 30

Figura 3 Slogan 34

Lista de Ilustraciones

Pág.

Ilustración 1 Canal de Comercialización 19

Ilustración 2 Distribución en planta 25

Ilustración 3 Imagen corporativa 34

Lista de Anexos

Pág.

Anexo 1 Cuestionario para determinar la factibilidad de mercado de una empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté, Córdoba. 63

Anexo 2 Análisis de los resultados 64

Anexo 3 Reglamento interno de Trabajo..... 70

Introducción

El mercado laboral para las mujeres ha mejorado a pasos agigantados durante los últimos años, la apertura de las empresas hacia programas de promoción de crecimiento laboral femenino ha permitido esta mejoría, principalmente en cargos de gerencia media y alta; la mujer ha dejado los quehaceres del hogar para formarse y crecer profesional y laboralmente. De acuerdo con Portafolio (2018) “El 55% del mercado laboral en Colombia es ocupado por el género femenino, de acuerdo con los cálculos de la firma Michael Page, la participación de las mujeres en cargos de alta gerencia tuvo un aumento aproximado cercano al 20%”.

Tomando como base que ha sido la mujer quien a lo largo de la historia ha desempeñado los deberes de mantenimiento del hogar, se genera la necesidad de que estas tareas anteriormente ejercidas por las “amas de casa”, sean delegadas en su mayoría a empleadas domésticas, debido a la disminución del tiempo que pasa la mujer en el hogar, Por lo que se ha dado un constante incremento en la necesidad de tener servicio doméstico. Sin embargo, llevar a cabo la contratación de una empleada doméstica de tiempo completo implica un elevado costo, esto sumado a los tramites que acarrea, hace que las personas eviten la formalización; y los empleados domésticos al ser un grupo de gran vulnerabilidad por las condiciones que conlleva su trabajo y temor de perder su empleo prefieren aceptar que no se les reconozca lo que dispone la Ley.

Ahora bien, estas contrataciones informales afectan tanto a los empleadores como a los empleados domésticos, los primeros recibiendo baja calidad del servicio, abandono temporal o definitivo del trabajo sin aviso previo; hasta delitos como robo, abuso de

confianza, maltrato a los integrantes indefensos de la familia a su cargo, entre otros. Por su parte los trabajadores domésticos con frecuencia reciben salarios muy bajos, están expuestos a condiciones de trabajo deplorables, explotación laboral, y abusos de los derechos humanos; “en Colombia el 61 por ciento de las empleadas del hogar gana menos de un Salario Mínimo Legal Vigente y el 77% recibe alimentos como pago en especie. Así mismo, solo el 18% está afiliado a pensión” (Pérez V. O., 2019).

Por consiguiente, para beneficio de ambas partes es imperativo formalizar el servicio doméstico, garantizado al usuario un servicio de calidad, ético y responsable y a los empleados domésticos un empleo digno, que les otorgue la remuneración que deben recibir de acuerdo con la ley.

De acuerdo con lo anterior, se pretende determinar la factibilidad de la creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté-Córdoba; el servicio constará de limpieza, organización, desinfección de las áreas del hogar, preparación de alimentos, mantenimiento de electrodomésticos, cuidado de los jardines o mascotas de forma periódica, ya sea diaria o semanal; será diseñado para que pueda ser realizado de acuerdo al tipo y tamaño del hogar. Está dirigido a los hogares de personas adultas, parejas jóvenes, viudos, jóvenes profesionales independientes, mujeres independientes, entre otros; quienes no necesitan una empleada de tiempo completo en su hogar, porque el tiempo que pasan en el hogar es limitado y su necesidad primordial es que esté limpio y organizado. Al igual que para personas que no tengan los ingresos suficientes para pagar una empleada doméstica de tiempo completo, con todos los beneficios y garantías que exige la Ley.

Para cumplir con lo propuesto, es necesario, en primera instancia, elaborar un estudio de mercado que permita conocer si existe una demanda insatisfecha de los servicios domésticos a domicilio, así como sus características, necesidades y preferencias; luego realizar un estudio técnico con el fin de determinar la eficiencia técnica de la puesta en marcha de la empresa y así definir el tamaño, el lugar estratégico y los factores relevantes que se emplearán para su localización óptima. Seguidamente se diseña un estudio organizacional que defina la estructura, las funciones de los miembros y el marco normativo adecuado para la implementación de la empresa; posteriormente se define el impacto económico, social y ambiental, que generaría la creación y puesta en marcha de esta organización en el municipio y por último se estima el monto de la inversión, costos y gastos necesarios para su creación, y los ingresos que obtendrían durante el horizonte de planeación, para así determinar los niveles de rentabilidad del proyecto.

Se utiliza un enfoque de investigación mixto ya que se considera una investigación tanto cuantitativa como cualitativa; el enfoque cuantitativo permite valorar la información de manera adecuada, mediante un proceso de muestreo y tabulación a fin de obtener un análisis estadístico que determine la factibilidad de la creación de la empresa; por su parte el cualitativo permite definir las características fundamentales y preferencias de sus posibles clientes.

Resumen ejecutivo

Empresa: Servidoméstica

Ubicación: Cereté-Córdoba

Servicio: Servicio doméstico a domicilio.

Oportunidad de negocio: Se identifica como oportunidad de negocio el elevado costo, las dificultades en la realización de trámites para la contratación de empleadas domésticas de tiempo completo, así como las posibles experiencias negativas en que hayan participado algunos hogares por tener a una empleada de tiempo completo en su hogar. Es por ello que se propone una solución, mediante la adquisición de un servicio alternativo y flexible que realice las actividades domésticas en el menor tiempo posible a un precio razonable; este servicio constaría de limpieza, organización, desinfección de las áreas del hogar, preparación de alimentos, mantenimiento de electrodomésticos, cuidado de los jardines o mascotas de forma periódica, ya sea diaria o semanal; será diseñado para que el servicio especializado doméstico pueda ser realizado de acuerdo al tipo y tamaño del hogar, por lo que se brindarán paquetes personalizables que se acomoden a las necesidades de los usuarios.

Competidores: No existe en el municipio una empresa que ofrezca un servicio doméstico a domicilio, de manera personalizada y flexible.

Inversión fija: $132.687.180

Capital de trabajo: $32.946.667

TIR: 40,48%

1 Referente Teórico y Conceptual

1.1 Marco teórico

1.1.1 Servicio doméstico en Colombia

A lo largo de las últimas décadas la humanidad ha vivido cambios significativos, los seres humanos han transformado diversos componentes de su vida; su comportamiento, las formas de comunicarse y socializar con el entorno, los medios para transportarse y obtener información, la forma de vestir, la alimentación, entre otros factores esenciales para su vida; con el propósito de adaptarse y sobrevivir.

De igual manera el mercado laboral para las mujeres ha crecido durante los últimos años, de manera que muchas mujeres ya no cuentan con el tiempo disponible para permanecer en el hogar y dedicarse exclusivamente a los quehaceres de este; esto genera nuevas necesidades en términos de cuidado de menores y personas dependientes, y oficios del hogar. Según Castro (2007) la figura de la mujer en casa a tiempo completo ha desaparecido, y se han complejizado las necesidades en materia de servicios que faciliten la compatibilización de la vida laboral y familiar; es decir, ya que ha sido la mujer quien siempre ha desempeñado los deberes de mantenimiento del hogar, se genera la necesidad de que estas tareas sean delegadas a alguien más.

Lo anterior provoca un constante incremento del servicio doméstico; el Ministerio de Protección Social señala que por definición un trabajador del servicio doméstico es aquella persona natural que, a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, a una o varias personas naturales, para ejecutar tareas de aseo, cocina, lavado,

planchado, cuidado de niños y demás labores propias del hogar. Es una tarea que cumple de manera habitual, bajo subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo.

Así mismo, llevar a cabo la contratación de un trabajador de servicio doméstico de tiempo completo implica un elevado costo, como señala Ministerio de trabajo:

> Los trabajadores domésticos tienen derecho a las prestaciones y garantías que le correspondan, su salario no puede ser inferior al mínimo legal cuando el trabajador labora la jornada máxima legal de ocho (8) horas diarias, cuarenta y ocho semanales (48), auxilio de cesantías, intereses a la cesantía, prima de servicios, indemnización, vacaciones, suministro de calzado y dotación y auxilio de transporte (Ministerio de Trabajo, 2018, p.2).

Lo anterior ha provocado que las personas traten de evitar a toda costa la elaboración de un contrato de trabajo, para evitarse los costos y trámites que este acarrea, prefiriendo ignorar el deber que tienen que cumplir; y los empleados domésticos por temor de perder su empleo aceptan que no se les reconozca lo que dispone la Ley.

Ahora bien, estas contrataciones informales afectan a ambas partes, los primeros recibiendo baja calidad del servicio, abandono temporal o definitivo del trabajo sin aviso previo, hasta delitos como robo, abuso de confianza, maltrato a los integrantes indefensos de la familia a su cargo, entre otros; por su parte los trabajadores domésticos con frecuencia reciben salarios muy bajos, están expuestos a condiciones de trabajo deplorables, explotación laboral, y abusos de los derechos humanos.

1.1.2 Creación de empresas

El plan de negocios es un instrumento que permite proyectar y evaluar la creación y puesta en marcha de una empresa o proyecto, se plasma en un documento que "describe la creación de una empresa, analiza la posibilidad que exista para la creación de un negocio y establece su factibilidad, y también desarrolla estrategias y procedimientos para transformar una oportunidad de un plan empresarial en una realidad" (Zorita, 2016).

Para llevar a cabo una creación de empresas es indispensable formular un proyecto de inversión, para Méndez (2004) "un proyecto de desarrollo es el análisis cuidadoso de una idea que puede surgir de una persona o grupo de personas del sector público o privado y en cualquier sector de la economía, para crear una unidad productiva"; dicho proyecto debe generar un beneficio, tanto a los interesados en la idea de negocio, como de la población a la cual va dirigido el proyecto.

Para llevar a cabo a creación de empresa se deben tener en cuenta los siguientes estudios:

1.1.3 Estudio de mercado

Este estudio debe recopilar y analizar información referente al mercado, para comunicar específicamente los datos relevantes que se puedan encontrar en él, el estudio de mercado permitirá averiguar la respuesta del mercado frente al servicio o producto que se le ofrece, "el estudio de mercado se realiza a través de un conjunto de investigaciones sobre: la competencia, clientes, demanda, oferta, características del entorno, canales de distribución, lugares de venta del producto, publicidad, promoción, precios, etc." (Orjuela & Sandoval, 2002).

1.1.3.1 Investigación de mercado

Considerando a Heredia, (2015) la investigación de mercado permite al empresario conocer acerca del mercado en cual ofertará sus bienes y servicios, de tal forma que se conocerá acerca de la demanda y oferta, también se puede conocer si el mercado al cual se dirige, así se encuentra en crecimiento o está estancado.

1.1.3.2 Segmentación de mercado

Desde la óptica del comportamiento del consumidor Leon G. Schiffman y Leslie L. Kanuk (2001) definen la segmentación de mercados como el procedimiento de dividir un mercado en distintos subconjuntos que tienen necesidades o características comunes y de seleccionar uno o varios de esos segmentos.

Según Kotler y Armstrong (2003), para que los segmentos de mercado sean útiles a los propósitos de una empresa, deben cumplir los siguientes requisitos:

Ser medibles: Es decir, que se puedan determinar aspectos como tamaño, poder de compra y perfiles de los componentes de cada segmento.

Ser accesibles: Que se pueda llegar a ellos de forma eficaz con toda la mezcla de mercadotecnia.

Ser sustanciales: Es decir, que sean los suficientemente grandes o rentables como para servirlos. Un segmento debe ser el grupo homogéneo más grande posible al que vale la pena dirigirse.

1.1.3.3 Demanda

Dentro de un negocio la demanda son los bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a un precio determinado para satisfacer sus necesidades; como expone Pedraza (2014) dentro del estudio es pertinente reconocer ciertos determinantes de la demanda como el precio de un bien o servicio, sustitutos o complementarios, ingresos, preferencias y expectativas del consumidor. El autor agrega que para conocer la demanda de una forma veraz es importante buscar información mediante entrevistas, encuestas, observación directa.

1.1.3.4 Oferta

La oferta por su parte es la cantidad de bienes o servicios que se encuentran en el mercado a disposición de los consumidores; "en la oferta el precio es un determinante, pues de él depende la adquisición de los consumidores, hay que considerar algunos factores que afectan al precio como son la variación de precios de los insumos, mano de obra, la tecnología" (Pedraza, 2014).

1.1.3.5 Demanda insatisfecha

La demanda insatisfecha se presenta, cuando el mercado requiere o manifiesta la necesidad de cierta cantidad de bienes a los que no se ha prestado completa atención, "una de las señales de la demanda insatisfecha es cuando los precios son muy elevados en relación al poder adquisitivo de los compradores y esta no se encuentra controlada de parte de las autoridades" (Miranda, 2005).

1.1.4 Estudio técnico

El estudio técnico conforma la segunda etapa de un plan de negocios, en este se contemplan todos los aspectos técnicos relacionados con el uso eficiente de los recursos; según diversos autores este estudio consiste en la selección de los medios de producción necesarios, así como la organización de los procesos productivos, e implica los requerimientos de tecnología e infraestructura. “Su objetivo básico es demostrar la viabilidad del proyecto, justificando seleccionar la mejor alternativa para abastecer el mercado de acuerdo con las restricciones de recursos, ubicación y tecnologías accesibles” (Aranday, 2018).

1.1.4.1 Tamaño de la empresa

El tamaño de la empresa según es la capacidad instalada, es decir, la capacidad que tendrá la empresa, teniendo en cuenta los recursos que posee para producir un determinado volumen en un espacio de tiempo determinado; “para determinar el tamaño óptimo de la planta, se requiere conocer con mucha precisión los tiempos predeterminados o tiempos y movimientos del proceso, o, en su defecto, diseñar y calcular esos datos utilizando ciertas técnicas” (Aranday, 2018).

1.1.4.2 Localización

Universidad Santo Tomas afirma (2020) afirma “la localización tiene por objeto analizar los diferentes lugares donde es posible ubicar el proyecto, con el fin de establecer el lugar que ofrece los máximos beneficios” (p.32); el autor considera que en este estudio de localización del proyecto, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: “macrolocalización la cual consiste en evaluar el sitio que ofrece las mejor condiciones para la ubicación del proyecto, en una región y microlocalización, que es la determinación

del punto preciso donde se construirá la empresa dentro de la región" (Universidad Santo Tomas, 2020).

Para llevar a cabo a localización es necesario tener en cuenta factores relevantes como Ubicación de los Consumidores o usuarios, localización de materias primas y demás insumos, vías de comunicación y medios de transporte, infraestructura de servicios públicos, políticas, planes o programas de desarrollo, normas y regulaciones específicas, tendencias de desarrollo de la región, condiciones climáticas, ambientales, suelos, entre otros.

1.1.5 Estudio administrativo

El estudio administrativo proporciona las herramientas necesarias para administrar adecuadamente los recursos de una empresa, mediante el diseño de su estructura y estableciendo las funciones que deben desempeñar los miembros de esta; "las empresas que inician operaciones deben comenzar su estudio administrativo con la definición de su misión, visión, metas, objetivos, es decir con la definición de una administración estratégica" (Guerrero & Santacruz, 2016, p.26).

1.1.6 Estudio Financiero

Para finalizar, se debe analizar la factibilidad financiera de la creación de empresa, este estudio es una parte fundamental de la evaluación de un proyecto de inversión. En este se debe determinar el monto de los recursos financieros necesarios para la creación de la empresa, se deben estimar las inversiones fijas requeridas, Costos y Gastos, Punto de Equilibrio, Capital de Trabajo, Flujo Neto de Inversión, Proyecciones Financieras, Flujo

Neto de Operación y Flujo Neto del Proyecto; lo que permitirá realizar una evaluación en función de los siguientes indicadores:

1.1.6.1 Valor Actual Neto (VAN)

El valor Actual Neto es un indicador que mide en términos financiero la viabilidad de un proyecto de inversión; para aplicar este enfoque, sólo se debe "determinar el valor actual de todos los flujos futuros de efectivo que se espera que genere el proyecto, y luego sustraer la inversión original para precisar el beneficio neto que la empresa obtendrá del hecho de invertir en el proyecto" (p.387).

1.1.6.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Interna de Retorno se utiliza como uno de los criterios para decidir sobre la aceptación o rechazo de proyectos de inversión. Se define como la tasa de descuento que se utiliza para actualizar los flujos futuros de ingresos netos de un proyecto de inversión, y hacer que su Valor Actual Neto sea igual a cero, es decir, la TIR mide la rentabilidad, evidenciando la tasa de interés más alta que se puede alcanzar con el proyecto; "la TIR se compara con una tasa de referencia, el coste de oportunidad de la inversión. Si la tasa de rendimiento del proyecto (TIR) supera la tasa de referencia, se acepta la inversión y viceversa" (Dumrauf, 2006).

1.1.6.3 Relación Costo/Beneficio

El análisis coste-beneficio (ACB) es una metodología para evaluar de forma profunda los costes y beneficios que otorga un proyecto; con el objetivo de determinar si el proyecto es deseable. "Para ello, se cuantifican los costos y beneficios, con el fin de poder calcular

los beneficios netos del proyecto para la sociedad. Esta metodología muestra además quién gana y quién pierde como resultado de la ejecución del proyecto" (Aguaza, 2012).

En concordancia con lo anterior, la relación beneficio/costo toma los ingresos y egresos presentes netos del estado de resultados, para determinar cuáles son los beneficios por cada peso que se sacrifique en el proyecto.

1.2 Marco Conceptual

Servicio doméstico: El servicio doméstico, es el trabajo que se ejerce en función del sostenimiento y funciones propias de un hogar (Londoño, 2018).

Mercado laboral: El mercado laboral es el entorno en el que se interrelacionan las ofertas de trabajo y las demandas de empleo. Por tanto, constituye el ámbito en el que se define y desarrolla todo lo relacionado con las ocupaciones: empresas, personas que buscan empleo, contratos instituciones (Santomé, 2004).

Plan de inversión: El concepto de plan de inversión de una empresa no es más que un programa en el que se detalla el destino, las acciones y los plazos de las inversiones para garantizar su rentabilidad y minimizar los riegos de las mismas (Seco, 2017).

Calidad: La calidad no puede definirse fácilmente, ya que depende de la percepción del cliente hacia el producto y/o servicio, así como la capacidad de satisfacer sus gustos y necesidades (Almachi, 2011).

Pronóstico: Responde a un análisis histórico, que predice lo que ocurrirá en el futuro, de mantenerse la situación actual (Almachi, 2011).

Proyección financiera: Es un instrumento importante utilizado para el control y toma de decisiones a futuro de una organización, basándose en la situación financiera actual o de años anteriores con el fin de pronosticar los ingresos, gastos e inversiones que tendrá la empresa o negocio en un tiempo determinado (Guerrón, 2012).

Flujo neto del proyecto: Se define como la diferencia de tanto los ingresos como los egresos netos, descontados mediante valor actual, lo que implica que se considera el valor del dinero en el tiempo (Carrillo, 2016).

Inversión inicial: Es considerado el desembolso inicial que realizará la empresa para iniciar el proyecto, la cual puede estar representada por: los activos fijos que se posee, el capital de trabajo, entre otros. Cabe recalcar que para efecto de cálculo el mencionado valor será considerado negativo, debido a que representa un desembolso inicial de dinero por concepto de inversión (Carrillo, 2016).

Impacto: El impacto se refiere a los efectos que una intervención tiene sobre la comunidad en general, el impacto puede verse como un cambio en el resultado de un proceso (producto). Este cambio también puede verse en la forma como se realiza el proceso o las prácticas que se utilizan y que dependen, en gran medida, de la persona o personas que las ejecutan (González, 2003).

2 Módulo de Mercado

2.1 Servicio

2.1.1 Descripción

El servicio doméstico a domicilio se prestará en los hogares de los niveles socioeconómicos 3, 4 y 5 del municipio de Cereté. Este servicio consta de limpieza, organización, desinfección de las áreas del hogar, preparación de alimentos, mantenimiento de electrodomésticos, cuidado de los jardines o mascotas de forma periódica, ya sea diaria o semanal; será realizado por personal contratado por la empresa provista con indumentaria, calzado y demás elementos de higiene y será diseñado para que pueda ser realizado de acuerdo al tipo y tamaño del hogar; la empresa ofrecerá paquetes personalizables que se acomoden a las necesidades de los clientes.

2.1.2 Usos del servicio

Este servicio se usa para contribuir a las personas cabeza de hogar que no cuentan con el tiempo necesario para realizar las actividades de limpieza y organización del mismo, teniendo en cuenta que el mercado laboral para las mujeres ha mejorado a pasos agigantados durante los últimos años y que son ellas en mayor porcentaje quienes se encargan del mantenimiento del hogar, se genera la necesidad de que las actividades anteriormente ejercidas por las “amas de casa” (de higiene, limpieza, mantenimiento del hogar, entre otras) sean delegadas a la empresa.

Con la adquisición del servicio doméstico ofrecido por la empresa los jefes de hogar tendrán el tiempo suficiente para realizar las actividades que consideren necesarias ya sean laborales, personales o económicas, puesto que podrán distribuir su tiempo de forma más

adecuada; y experimentarán la comodidad de contratar los servicios de la empresa cuando lo consideren necesario, a un precio considerable y evitando los costos de contratar una empleada doméstica de tiempo completo y los problemas que se podrían presentar si llevan a cabo una contratación que no cumpla con lo establecido en la Ley.

2.2 Servicios Sustitutos

La empresa ofrecerá un servicio doméstico a domicilio, de manera personalizada, profesional y que le brinde a las familias una alternativa de contratación periódica; la necesidad que se pretende satisfacer con ello es la realización de las labores domésticas, de manera que este servicio solo puede ser sustituido por el mismo servicio en una modalidad diferente; por ejemplo la contratación de empleadas domésticas de tiempo completo con todas las prestaciones y garantías que les correspondan o la contratación informal ignorando los deberes que se deben cumplir.

2.3 Servicios/Productos complementarios

Como productos que pueden apoyar el servicio doméstico a domicilio que se ofertará se pueden distinguir los productos, insumos y materiales que son necesarios para el cumplimiento de las actividades de limpieza y organización doméstica.

2.4 Consumidor final

El consumidor final del servicio doméstico a domicilio serán los jefes de hogar, hogares maduros, parejas jóvenes, viudos, jóvenes profesionales independientes, mujeres independientes, entre otros; que tengan la necesidad de un servicio alternativo y flexible que realice las actividades domésticas en el menor tiempo posible y a un precio razonable.

2.4.1 Segmentación del mercado

La segmentación del mercado es considerada como división del mercado en grupos homogéneos basándose en aspectos como: gustos, ubicación geográfica, poder adquisitivo. Es por ello que para la presente investigación se utilizarán la siguiente segmentación:

Tabla 1 Segmentación del mercado

País:	Colombia
Departamento:	Córdoba
Municipio:	Cereté
Sexo:	Ambos sexos
Ocupación:	Jefes de hogar
Estrato Socioeconómico:	Estratos 3, 4 y 5
Comportamiento:	Persona que regularmente no cuenta con tiempo para ejercer las labores
Beneficios esperados:	Cuidado de su hogar y tiempo para sus actividades laborales y sociales

Fuente: Elaboración propia

2.5 Delimitación del área geográfica

Cereté es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Córdoba. Es conocido como La capital del Oro Blanco, se ubica en cuenca hidrográfica del Río Sinú, en la zona denominada Medio Sinú, por su ubicación se constituye como epicentro de intercomunicaciones y centro de interconexión vial de la Troncal de Occidente a escasos 18 kilómetros de la capital del Departamento, la ciudad de Montería. El Municipio limita por el norte con el Municipio de San Pelayo, por el este con el Municipio de Ciénaga de Oro, por el oeste con el Municipio de Montería y por el sur con los Municipios de San Carlos y Montería; su extensión total es equivalente a 629,3 km^2, con una temperatura promedio de 29,7°C. El sector primario es el más importante dentro la actividad económica del

Municipio en el cual predomina la agricultura siguiéndole en importancia la ganadería; tiene aproximadamente una extensión de 27.880 ha, de las cuales están dedicadas a actividades del sector primario 26.736 ha (agricultura 16.010 ha y Ganadería 10.753 ha) que corresponden al 96% del total del área de Municipio (Alcaldía Municipal de Cereté, 2020).

2.6 Análisis de la demanda

2.6.1 Cálculo del tamaño de la muestra

La población de estudio de la presente investigación son los habitantes del municipio de Cereté, que es el mercado objetivo del servicio doméstico a domicilio que se desea ofrecer; "la población o universo es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra" (Álvarez, 2011).

El cálculo del tamaño de la muestra permitirá conocer el número de personas a quienes deberá aplicarse la encuesta que permita identificar si existe un número suficiente de posibles demandantes del servicio que se desea ofrecer, "la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (Tamayo, 2002, p.38); para calcular el tamaño de la muestra se tomará inicialmente el número de unidades de vivienda que se encuentran en la cabecera municipal, que equivalen a 16.695; de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), (2018), de los cuales el 31,6% pertenecen a los estratos 3, 4 y 5. Arrojando una población total de 5.275 hogares.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N\ .\ Z^2\ x\ p\ x\ q}{e^2\ x\ (\ N\ -1) + (Z^2)\ x\ p\ x\ q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Desviación de la muestra (confianza)

P = Probabilidad a favor

Q = Probabilidad de fracaso

e = Error o margen de muestreo

N = Población (5.275)

Reemplazamos Valores:

$$n = \frac{(5.275)\ x\ (1{,}96)^2\ x\ (0{,}5)x(0{,}5)}{(0{,}05)^2x(5.275-1) + ((1{,}96)^2)x(0{,}5)x(0{,}5)}$$

n = 358

En consecuencia, el número de encuestas a realizar equivale a 358 personas.

2.6.2 Instrumento para recolectar la información

Se utilizará la encuesta, técnica que es reconocida principalmente porque permite conocer aspectos relacionados con el tema en específico y de los cuales queda evidencia por escrito; se utilizará para conocer si existe una demanda insatisfecha del servicio doméstico a domicilio; así como las preferencias y características de su potencial demanda.

2.6.3 Cálculo de la demanda actual

Para calcular la demanda actual primero se tomará la pregunta número cuatro que determina la aceptación de un servicio doméstico a domicilio durante el periodo que el cliente requiera y con comodidades contractuales.

Tabla 2 Clientes potenciales

Total jefes de hogar	5.275
% de aceptación	83%
Potenciales clientes	**4.390**

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente se tomó la pregunta 5 que muestra la periodicidad con que los jefes de hogar que aceptarían el servicio consideran que podrían requerirlo, para determinar el consumo anual; se registran las cantidades demandadas basadas en su frecuencia, que puede ser: diaria, semanal, mensual, bimensual o semestral.

Se multiplica el total de las personas que están dispuestas a adquirir el servicio por el porcentaje de cada frecuencia, luego se multiplica la frecuencia respectiva con que lo harían, convirtiendo cada frecuencia en anual y finalmente se suman los resultados anuales de todas las frecuencias. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 3 Demanda actual

Potenciales clientes	Frecuencia de consumo	% de respuesta	N° personas por frecuencia	Consumo anual
4.390	Diaria	20%	899	323.500
4.390	Semanal	53%	2.328	111.722
4.390	Mensual	22%	958	11.490
4.390	Bimensual	4%	162	972
4.390	Semestral	1%	44	88
Total demanda anual en días				**447.773**

Fuente: Elaboración propia

2.6.4 Proyección de la demanda actual

Para la proyección de la demanda actual se utilizará la siguiente formula:

$D_f = D_a (1+i)^n$

Dónde:

D_f = Demanda Final

D_a = Demanda Actual

I = Tasa de crecimiento demográfico para Colombia (1,5%)

n = Número de años a proyectar

Reemplazando valores:

Tabla 4 Proyección de la demanda actual

Proyección de la demanda actual		
Año 1	$Df_1 = 447.773\ (1+0,\ 015)^{1}$	454.490
Año 2	$Df_2 = 454.490\ (1+0,\ 015)^{2}$	468.227
Año 3	$Df_3 = 468.227\ (1+0,\ 015)^{3}$	489.615
Año 4	$Df_4 = 489.615\ (1+0,\ 015)^{4}$	519.659
Año 5	$Df_5 = 519.659\ (1+0,\ 015)^{5}$	559.820

Fuente: Elaboración propia

2.7 Análisis de la oferta

En la actualidad en el municipio de Cereté no se encuentra ninguna empresa que preste los servicios domésticos con la misma modalidad, flexibilidad y periodicidad; sino empresas que ofrecen empleadas internas para realizar los servicios domésticos durante largos periodos de tiempo; por lo que en la actualidad la oferta de este servicio es equivalente a 0.

2.8 Determinación del tipo de demanda

2.8.1 Tipo de Demanda

Para determinar el tipo de demanda fue necesario hallar la diferencia entre la demanda y la oferta actual; como se muestra con anterioridad no existe oferta en el municipio de Cereté de servicio doméstico a domicilio, que pueda ser realizado de acuerdo al tipo y tamaño del hogar, con paquetes personalizables que se acomoden a las necesidades de los usuarios. Siendo así se considera una demanda insatisfecha de 447.773 horas de servicio doméstico a domicilio en el año.

2.9 Proyección de la Demanda Insatisfecha

Tabla 5 Proyección de la demanda insatisfecha

Años	Proyección de la demanda	Proyección de la oferta	Proyección de la demanda insatisfecha
1	454.490	0	454.490
2	468.227	0	468.227
3	489.615	0	489.615
4	519.659	0	519.659
5	559.820	0	559.820

Fuente: Elaboración propia

2.10 Análisis de precios

Para elaborar un análisis de precios es necesario indagar y reconocer los precios actuales que se están manejando en el mercado por servicios domésticos especializados con la modalidad que se pretende ofrecer, sin embargo, al no existir actualmente oferta no se pueden analizar los precios actuales de la competencia.

2.11 Canal de comercialización

Ilustración 1 Canal de Comercialización

Fuente: Elaboración propia

La empresa contará con una página web y prestará atención telefónica y personalizada a quienes requieran sus servicios, por tanto, el canal de comercialización que se ofertara será

de tipo directo; y habrá contacto directo del personal de la empresa y quienes requieran el servicio doméstico especializado para los hechos contractuales, condiciones y especificaciones, entre otros.

3 Modulo técnico y organizacional

3.1 Tamaño del proyecto

Se espera que durante el primer año la empresa de prestación de servicio doméstico a domicilio esté en la capacidad de realizar 73.000 horas de servicio doméstico especializado. Ya que, contará con 20 empleados domésticos que estarán disponibles 10 horas diarias todos los días de la semana. Se seleccionará el personal idóneo para un excelente desempeño en cada cargo del área administrativa y para cumplir con los requerimientos del mercado se seleccionará de manera muy cuidadosa al personal que prestará el servicio doméstico, quienes deberán cumplir con los perfiles y requisitos previamente establecidos para asegurar un servicio de calidad; y serán capacitados para ofrecer un servicio ético y responsable en cada hogar cereteano; y contarán con un empleo digno, que les otorgue la remuneración que deben recibir de acuerdo con la ley.

Es necesario destacar, que para iniciar sus actividades la empresa contará con un sitio web, ya que hoy en día toda empresa, sin importar el tamaño que posea, o la actividad que desempeñe, requiere tener presencia en internet si desea ser reconocido en el mercado; pues el internet es una herramienta utilizada en todo el mundo y se considera que la mejor forma de hacerlo es mediante la utilización de una página web, que brindará la posibilidad de que la empresa exponga sus servicios mediante un canal de comunicación abierto las 24 horas del día, durante los 365 días del año, y que podrá ser visitado desde cualquier lugar con conexión a internet.

3.2 Localización

Teniendo en cuenta que el objetivo primordial de la localización es analizar los diferentes lugares donde es posible ubicar el proyecto, con el fin de establecer el lugar que ofrece los máximos beneficios; a continuación, se muestran los estudios de localización a nivel macro y micro para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico a domicilio. El primero evalúa el municipio que ofrece las mejores condiciones para la ubicación del proyecto, teniendo en cuenta aspectos relevantes como el desarrollo económico de la región, ubicación de pequeñas y medianas empresas, vías y medios de comunicación, hábitos de compra, entre otros. Mientras que el segundo permite determinar el punto preciso de la ubicación de la empresa dentro del municipio establecido en el estudio de localización a nivel macro.

3.2.1 Estudio de localización a nivel Macro

Tabla 6 Macrolocalización

FACTORES RELEVANTES	**PESO ASIGNADO**	**ALTERNATIVA DE LOCALIZACIÓN**					
	Esc.0-1	**San Pelayo**		**Cereté**		**San Carlos**	
ECONOMICOS		Calificación Esc.1-100	Calificación ponderada	Calificación Esc.1-100	Calificación ponderada	Calificación Esc.1-100	Calificación ponderada
Ubicación de PYMES	0,25	65	16,25	80	20	50	12,5
Desarrollo económico de la región	0,1	65	6,5	80	8	60	6
Vías de comunicación	0,1	70	7	90	9	65	6,5
Medios de comunicación.	0,1	70	7	85	8,5	60	6
Dinamismo económico	0,1	60	6	80	8	50	5

CULTURALES							
Hábitos de compra	0,1	70	7	80	8	70	7
POLITICOS							
Regulaciones especificas	0,05	70	3,5	75	3,75	75	3,75
SOCIALES							
Interés del Municipio	0,1	70	7	80	8	70	7
Actitud de la comunidad empresarial	0,1	70	7	80	8	70	7
TOTAL	**1**		**67,25**		**81,25**		**60,75**

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la anterior tabla, para determinar la localización optima de la empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio se escogieron como alternativas de ubicación los municipios de San Carlos, San Pelayo y Cereté; siendo este último el municipio que obtuvo mayor puntuación, por contar con ventajas ante los otros dos, en factores relevantes como: Ubicación de PYMES, Desarrollo económico de la región, vías de comunicación, medios de comunicación, hábitos de compra, dinamismo económico, interés del municipio y actitud de la comunidad empresarial.

3.2.2 Estudio de localización a nivel Macro

Tabla 7 Microlocalización

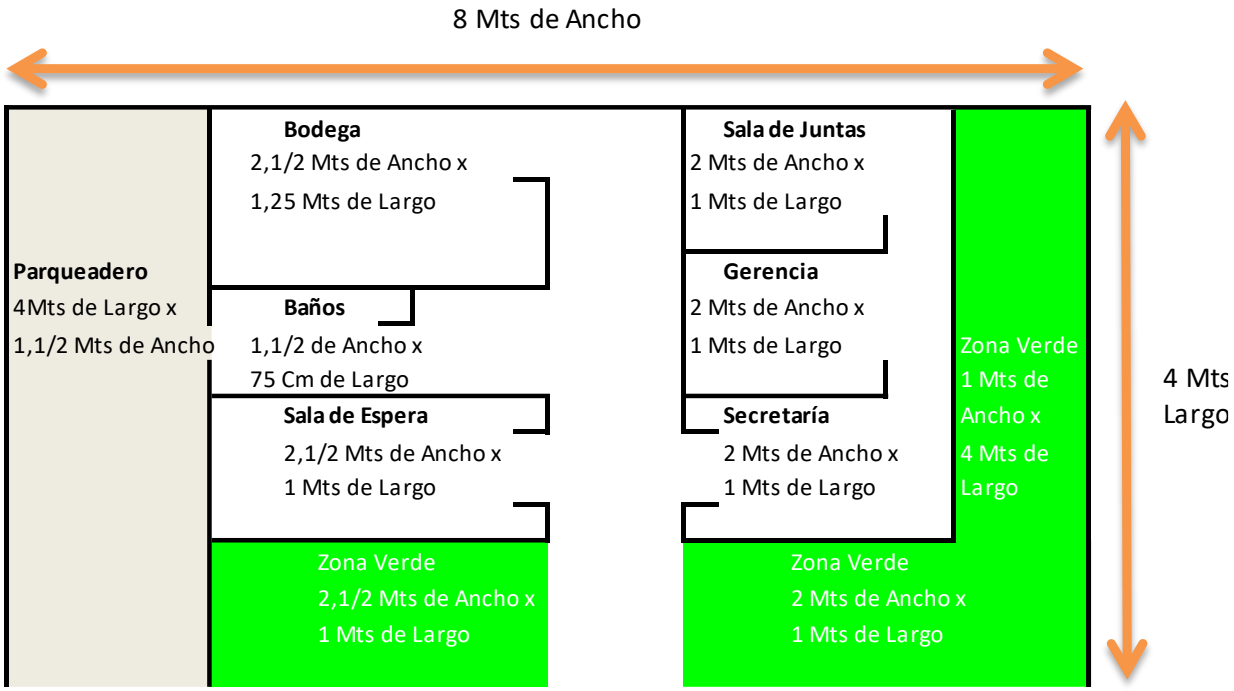
Factores Relevantes	Peso asignado	Alternativa de localización					
		Norte de la ciudad		Centro de la ciudad		Sur de la ciudad	
	(0-1)	Calificación (0-100)	Peso ponderado	Calificación (0-100)	Peso ponderado	Calificación (0-100)	Peso ponderado
Disponibilidades locativas	0,2	60	12	90	18	65	13
Costo de arriendo	0,15	70	10,5	75	11,25	80	12
Costo de servicios públicos	0,2	70	14	75	15	80	16
Afluencia de clientes	0,15	60	9	95	14,25	70	10,5
Posibilidades de expansión	0,15	75	11,25	80	12	60	9
Vías de acceso	0,05	85	4,25	75	3,75	90	4,5
Movilización	0,05	70	3,5	90	4,5	80	4
Seguridad	0,05	85	4,25	90	4,5	75	3,75
TOTAL	**1**		**68,75**		**83,25**		**72,75**

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la anterior tabla la ubicación dentro del municipio de Cereté que otorgaría mayores beneficios a la empresa, sería en el centro de la ciudad; ya que esta alternativa proporciona mayores disponibilidades locativas, tiene mayor afluencia de clientes que podrían solicitar los servicios ofrecidos por la empresa, así como ventajas en las posibilidades de expansión, movilización y seguridad.

3.3 Distribución en planta

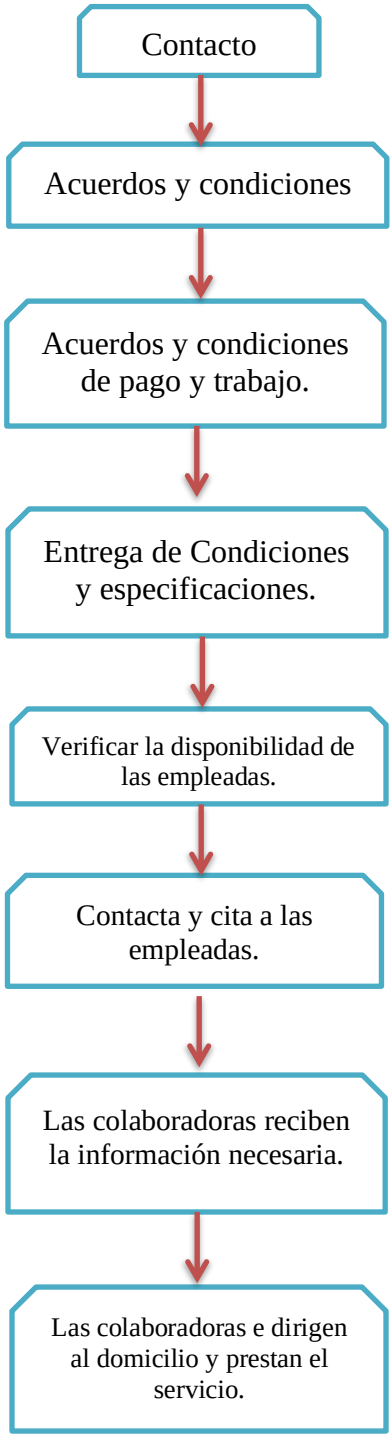
Ilustración 2 Distribución en planta



Fuente: Elaboración propia

3.4 Proceso del servicio

Figura 1 Proceso del servicio



Fuente: Elaboración propia

3.4.1 Descripción del proceso del servicio

3.4.1.1 Contacto

Para la prestación de los servicios domésticos a domicilio ofrecidos por la empresa, los clientes pueden solicitar el servicio de las siguientes formas: contacto personal, a través del cual se dirigen a las oficinas y solicitan el paquete que se acomode a sus necesidades; contacto vía telefónica; o a través del sitio web que estará a disposición de los clientes para que además de solicitar el servicio, conozcan los diferentes paquetes, precios y características.

3.4.1.2 Acuerdo y condiciones de pago

Posteriormente se debe llenar el formato de condiciones del servicio, que contiene aspectos como: datos del cliente, fecha del servicio, horario del servicio, áreas a intervenir y labores a realizar. De igual manera se establecen las condiciones de pago, ya sea pago en efectivo en la oficina o mediante transferencia bancaria.

3.4.1.3 Entrega de condiciones y especificaciones

Se entregan las condiciones y especificaciones anteriormente pactadas para la prestación de un servicio de calidad, donde priman las necesidades de cada hogar.

3.4.1.4 Verificación y asignación de empleada doméstica

Se verifica la disponibilidad del personal doméstico de la empresa y se asigna la empleada con copia del formato de condiciones del servicio.

3.4.1.5 Traslado y prestación del servicio doméstico

La empleada doméstica se dirige al domicilio a prestar los servicios, ya sea de limpieza, organización, desinfección de las áreas del hogar, preparación de alimentos, mantenimiento

de electrodomésticos, cuidado de los jardines o mascotas, o cualquier otro servicio doméstico requerido por el cliente; quienes tendrán como principal objetivo la entrega de un servicio de calidad, ético y responsable.

3.5 Naturaleza jurídica

Servidoméstica es una empresa de servicios que pertenece al sector de aseo y limpieza, y busca brindar servicios personalizados y especializado a los hogares cereteanos, que se constituirá como una Sociedad por Acciones Simplificada, en primera instancia porque los trámites para su constitución se consideran más simples, lo que trae consigo ahorro de tiempo y dinero; adicionalmente porque al ser los servicios que la empresa ofrece innovadores y flexibles, es necesario un tipo de sociedad que conceda la autonomía para estipular las normas que más se ajusten al negocio (CENSEA, 2016).

3.6 Misión

Somos una empresa innovadora que provee a la ciudad de Cereté paquetes personalizables de servicio doméstico especializado, teniendo como premisa la excelencia; es por ello que contamos con un recurso humano talentoso y capacitado para suministrar un servicio doméstico de calidad y ofrecer a cada hogar la mejor alternativa para sus necesidades de limpieza.

3.7 Visión

Ser la empresa líder en el mercado en brindar soluciones domésticas a los hogares; caracterizada por ofrecer un servicio alternativo, innovador y flexible; que además de satisfacer las necesidades de limpieza y organización de los clientes, contribuya a los jefes de hogar a una distribución eficiente de su tiempo.

3.8 Valores corporativos

Compromiso: Servidoméstica es una organización comprometida con el bienestar y la salud de los hogares cereteanos, entregando a través de sus servicios higiene, limpieza, mantenimiento del hogar, entre otras.

Disciplina: La adquisición de buenos resultados en la satisfacción de nuestros clientes, se basa en la constancia y persistencia de nuestras empleadas, quienes a través de su desempeño y esfuerzo diario mejoran la calidad de vida e higiene de estos.

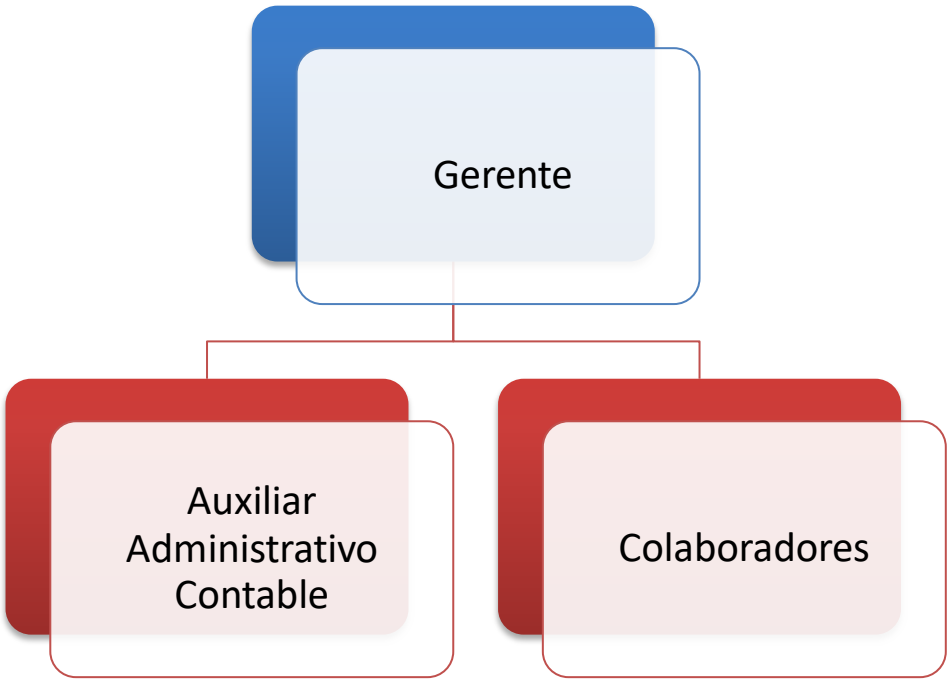
Responsabilidad: El cumplimiento de los acuerdos y condiciones especificadas por los clientes es pilar de nuestro accionar diario, es por tal motivo que Servidoméstica cumplirá a cabalidad cada uno de los requerimientos y estipulaciones de nuestros clientes en los tiempos y espacios que estos determinen.

Honestidad: El recurso humano de Servidoméstica destaca por su integridad y honestidad en cada una de las acciones que desempeña.

3.9 Organigrama

Un organigrama es un gráfico de la estructura de una empresa el cual cumple con un rol informativo, este representa a las jerarquías, departamentos y en algunas ocasiones las personas que los dirigen. Los organigramas deben tener los siguientes requisitos: debe ser fácil de entender y utilizar, además expone la estructura de la organización, funciones, relaciones entre departamentos, niveles jerárquicos (Pérez, 2017).

Figura 2 Organigrama



Fuente: Elaboración propia

3.10 Manual de funciones

Tabla 8 Manual de funciones Gerente

Manual de Funciones ServiDoméstica	
DENOMINACIÓN	Gerente
ÁREA	Administrativa
FORMACIÓN	Título profesional en administración
EXPERIENCIA	Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos similares
NÚMERO DE CARGOS	1
JEFE INMEDIATO	Junta de socios
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	
Propios de la empresa	Respeto, honestidad, integridad, compromiso, disciplina, responsabilidad, comunicación asertiva, trabajo en equipo.
Propios del cargo	Liderazgo, iniciativa, toma de decisiones, resiliencia, manejo de herramientas tecnológicas.

OBJETIVO
Administrar eficientemente los recursos de Servidoméstica, promoviendo la prestación de un servicio de calidad a los hogares de Cereté.
FUNCIONES
1. Representar legalmente a Servidoméstica S.A.S. 2. Dirigir las actividades de la empresa. 3. Buscar y seleccionar las fuentes de financiación. 4. Definir políticas generales y específicas de la empresa. 5. Establecer un clima organizacional cálido y buena comunicación. 6. Ofrecer a las colaboradoras domésticas los insumos e implementación necesarias para su labor. 7. Elaborar en compañía del auxiliar administrativo los informes financieros y contables de la empresa. 8. Establecer relaciones con los proveedores y clientes de la empresa. 9. Diseñar las estrategias de marketing y ventas. 10. Supervisar el desempeño eficiente del personal de la empresa. 11. Buscar nuevos mercados y clientes objetivos. 12. Llevar a cabo los procesos de contratación de las colaboradoras domésticas. 13. Medir la satisfacción de los clientes. 14. Velar por el bienestar del recurso humano de Servidoméstica.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Manual de funciones Auxiliar administrativo

Manual de Funciones ServiDoméstica	
DENOMINACIÓN	Auxiliar administrativo
ÁREA	Administrativa
FORMACIÓN	Título técnico en contabilidad, administración o afines.
EXPERIENCIA	Mínimo Un (1) año de experiencia en cargos similares.
NÚMERO DE CARGOS	1
JEFE INMEDIATO	Gerente general
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	
Propios de la empresa	Respeto, honestidad, integridad, compromiso, disciplina, responsabilidad, comunicación asertiva, trabajo en equipo.
Propios del cargo	Organización, puntualidad, manejo de herramientas informáticas y tecnológicas.
OBJETIVO	

Administrar la documentación de la empresa, atención al cliente y ofrecer apoyo al gerente en el desarrollo de las actividades de planeación, organización y control.
FUNCIONES
1. Agendar conferencias telefónicas y reuniones. 2. Apoyar a la gerencia en proporcionar a las colaboradoras domésticas las condiciones, insumos y materiales apropiados para su trabajo. 3. Atender los mensajes, notificaciones y solicitudes de los clientes, de manera presencial, telefónica o virtual. 4. Apoyar al gerente en la elaboración de los informes y estados financieros 5. Diseñar los cronogramas de trabajo de las colaboradoras domésticas de la empresa. 6. Recepcionar y enviar la correspondencia de Servidoméstica. 7. Brindar apoyo al gerente general en los procesos contractuales. 8. Administrar la documentación y archivo de la empresa. 9. Administrar las redes sociales y página web de la empresa. 10. Informar al jefe inmediato todos los acontecimientos que surjan en su ausencia. 11. Apoyar al Gerente en la gestión administrativa de la empresa. 12. Realizar el pago de salarios y prestaciones a los empleados de la empresa. 13. Coordinar las compras y el manejo de la caja menor. 14. Supervisión de aspectos administrativos (documentos, seguros, activos de la empresa). 15. Demás asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10 Manual de funciones Colaborador doméstico

Manual de Funciones ServiDoméstica	
DENOMINACIÓN	Colaborador doméstico
ÁREA	Operativa
FORMACIÓN	Ninguno
EXPERIENCIA	Mínimo Un (1) año de experiencia en empleos similares.
NÚMERO DE CARGOS	10
JEFE INMEDIATO	Gerente general
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	
Propios de la empresa	Respeto, honestidad, integridad, compromiso, disciplina, responsabilidad, comunicación asertiva, trabajo en equipo.

Propios del cargo	Confidencialidad, pulcridad, organización, higiene, calidez, carisma, amabilidad, puntualidad.

OBJETIVO
Desempeñar las labores domésticas en los hogares de los clientes de Servidoméstica, ofreciendo un servicio de calidad, enfocado en el bienestar e higiene de las familias cereteanas.
FUNCIONES
1. Cumplir a cabalidad con las actividades de servicio doméstico, de acuerdo con el paquete personalizado de cada cliente. 2. Cumplir con la normatividad sanitaria establecida por la empresa. 3. Elaborar los requerimientos de insumos y materiales necesarios para su actividad. 4. Usar adecuadamente los equipos y materiales suministrados por la empresa y mantenerlos en un estado óptimo. 5. Respetar los tiempos de contratación de cada domicilio. 6. Respetar la privacidad de los clientes de la empresa. 7. Informar las contingencias presentadas en cada domicilio. 8. Recopilar y entregar semanalmente las evaluaciones del servicio de los clientes de la empresa. 9. Realizar informes diarios de las actividades desempeñadas. 10. Demás asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: Elaboración propia

3.11 Reglamento Interno de Trabajo

(Ver anexo 3)

3.12 Imagen corporativa

Ilustración 3 Imagen corporativa

Fuente: Elaboración propia

3.13 Slogan

Figura 3 Slogan

El cuidado de tu hogar en las mejores manos

Fuente: Elaboración propia

Servidoméstica se caracterizará por ofrecer a sus clientes un servicio de calidad, centrado en la mejora de su calidad de vida, a través del mantenimiento de la higiene y limpieza de su hogar. Su eslogan se dirige a los jefes de hogar de forma precisa y concisa, quienes al contratar los servicios de la empresa podrán optimizar su tiempo y desempeñar eficientemente sus actividades laborales, personales o económicas; con la seguridad de que el cuidado de su hogar está en las mejores manos, un personal integro, disciplinado y capacitado para que cada uno de sus espacios se encuentre en condiciones óptimas de

limpieza y salubridad; y así la familia podrá disfrutar de cada rincón y vivir esos momentos inigualables y placenteros que solo brinda la comodidad de nuestro hogar.

4 Módulo de impacto Social, Económico y Ambiental

4.1 Impacto social

La creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico en el municipio de Cereté-Córdoba aporta significativamente a la sociedad del municipio, en la medida en que genera un considerable número de fuentes de empleo para las amas de casa del departamento que cumplan con los perfiles y requisitos previamente establecidos para asegurar un servicio de calidad y confiable a los clientes de la empresa; estas empleadas mejorarán su calidad de vida al recibir todos los beneficios establecidos por la legislación colombiana, derechos como el buen trato, la claridad en los acuerdos del oficio a desempeñar, formas de pago, entre otros; que en la mayoría de los casos son ignorados por los empleadores particulares y les generan condiciones de vulnerabilidad de sus derechos humanos.

Por si fuera poco, las empleadas domésticas contratadas por la empresa recibirán capacitaciones en materia de higiene y organización; y se procurará la sensibilización del importante papel de todas esas mujeres que buscan una oportunidad laboral muchas veces en condición de vulnerabilidad, con poca formación educativa, incluso violentadas; quienes harán parte de un grupo que defenderá sus derechos y les ofrecerá oportunidades de crecimiento profesional.

Así mismo, se proporciona a los jefes de hogar el tiempo suficiente para realizar las actividades que consideren necesarias ya sean laborales, personales o económicas; puesto que podrán distribuir su tiempo de forma más adecuada para generar mayores ingresos e ir mejorando su calidad de vida. Y tendrán la comodidad de contratar los servicios de la

empresa cuando lo consideren necesario, a un precio considerable y evitando los costos de contratar una empleada doméstica de tiempo completo y los problemas que se podrían presentar si llevan a cabo una contratación que no cumpla con lo establecido en la Ley.

4.2 Impacto económico

Partiendo de la base que durante la actividad de servicio doméstico se requieren de diversos productos, materiales e insumos; con la puesta en marcha de la empresa Servidoméstica se incentiva la actividad comercial de los proveedores locales que produzcan y comercialicen este tipo de productos. Así mismo, durante el primer año la empresa contratará alrededor de 22 empleados, y se espera aumentar significativamente la oferta de empleos al finalizar el primer año; con lo que se contribuye moderadamente a disminuir la tasa de desempleo en la región.

4.3 Impacto ambiental

El término de Impacto ambiental se emplea para describir las alteraciones al medio ambiente que pueden provenir como consecuencia de un determinado emprendimiento o un conjunto de acciones humanas (Almachi, 2011).

La actividad desarrollada por la empresa no generará efectos negativos para el medio ambiente; por el contrario, se fomentará una cultura amigable con él, generando consciencia de la importancia de preservar los recursos naturales y capacitando al personal operativo en el manejo adecuado de desechos, en generar ahorro de agua y energía en cada hogar que visiten. Adicionalmente se elegirán proveedores de productos amigables con el medio ambiente, que promuevan su conservación y eviten su contaminación.

5 Módulo financiero

5.1 Inversiones

La inversión en activos fijos de la empresa está conformada por construcciones y edificaciones por un valor de $ 100.000.000; equipos de computación y comunicación cuyo valor asciende a $ 2.567.280; como maquinaria y equipo se encuentra un vehículo que se utilizará para transportar de manera cómoda a las colaboradoras de la empresa, y tiene un valor de $20.000.000; y los muebles, enseres y equipos necesarios para la prestación de un servicio de calidad para una suma de $5.510.900. Los costos detallados en las siguientes tablas se obtuvieron de cotizaciones en e-commerces.

Tabla 11 Obras físicas

Detalle de Inversión	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil Años
Construcciones y edificaciones	1	100.000.000	100.000.000	20
Total			**$ 100.000.000**	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 Inversión en maquinaria y equipo

Detalle de Inversión	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil Años
Furgoneta	1	20.000.000	20.000.000	10
Total			**$ 20.000.000**	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Equipo de computación y comunicación

Detalle de Inversión	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil Años
Computador portátil Hp	2	873.240	1.746.480	5
Impresora Hp multifuncional	1	124.000	124.000	3
Teléfono inalámbrico Motorola Fox	2	85.900	171.800	3
Calculadora científica	1	39.000	39.000	1
Caja registradora	1	486.000	486.000	3
Total			**2.567.280**	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 Inversión en muebles y enseres

Detalle de Inversión	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil Años
Mesa de trabajo	2	289.900	$ 579.800	5
Escritorio recepción	1	400.000	$ 400.000	5
Archivadores	1	280.900	$ 280.900	5
Silla giratoria	1	190.000	$ 190.000	5
Sillas oficina	6	135.900	$ 815.400	3
Nevera minibar	1	784.900	$ 784.900	5
Cafetera eléctrica	1	201.900	$ 201.900	3
Aire acondicionado Olimpo	2	779.000	$ 1.558.000	3
Sillas para recepción x 4	2	350.000	$ 700.000	3
Total			**5.510.900**	

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro de activos diferidos se detallan los desembolsos que se deben realizar durante las operaciones previas a la puesta en marcha de la empresa; dentro de las cuales se encuentran los estudios, tramites y licencias que permiten dar cumplimiento a la normatividad colombiana relacionada con la constitución de una empresa.

Tabla 15 Inversiones en activos diferidos

Detalle de Inversión	Costo total
Estudio de prefactibilidad	550.000
Estudio de factibilidad	870.000
Licencias y tramites	800.000
Montaje y puesta en marcha	789.000
Gastos de organización	900.000
Imprevistos	700.000
Total Inversión en Activos Intangibles	**4.609.000**

Fuente: Elaboración propia

5.2 Costos y gastos

A continuación, se describen los costos y gastos que va a generar el proyecto; dentro de los cuales se encuentran la mano de obra, servicios, gastos por depreciación, gastos de personal, gastos administrativos y de ventas.

Tabla 16 Costo de mano de obra

Cargo	Remuneración Mensual	Remuneración Actual	Prestaciones Sociales	Costo total
Mano de Obra Directa				
Empleados domésticos (20)	20.000.000	240.000.000	72.000.000	312.000.000
Subtotal				312.000.000
Total				**312.000.000**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17 Costo de servicios - primer año de operación

Servicios	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Energía	Kw/Hora	12	120.000	1.440.000
Acueducto y alcantarillado	M3	12	110.000	1.320.000
Teléfono	Impulso	12	90.000	1.080.000
Gas natural	Kw/Hora	12	40.000	480.000
Internet	Gb	12	110.000	1.320.000
Total				**5.640.000**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 se detalla el consolidado de las depreciaciones de los activos fijos con que cuenta el proyecto; así como el valor residual de los mismos dentro de 5 años.

Tabla 18 Gasto por depreciación

Activos	Vida Útil	Costo	2021	2022	2023	2024	2025	Valor Residual
Construcciones y edificaciones	20	100.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	5.000.000	75.000.000
Furgoneta	10	20.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	10.000.000
Computador portátil Hp	5	1.746.480	349.296	349.296	349.296	349.296	349.296	-
Impresora Hp multifuncional	3	124.000	41.333	41.333	41.333	-	-	-
Teléfono inalámbrico Motorola Fox	3	171.800	57.267	57.267	57.267	-	-	-
Calculadora científica	1	39.000	39.000	-	-	-	-	-
Caja registradora	3	486.000	162.000	162.000	162.000	-	-	-
Mesa de trabajo	5	579.800	115.960	115.960	115.960	115.960	115.960	-
Escritorio recepción	5	400.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	-
Archivadores	5	280.900	56.180	56.180	56.180	56.180	56.180	-
Silla giratoria	5	190.000	38.000	38.000	38.000	38.000	38.000	-
Sillas oficina	3	815.400	271.800	271.800	271.800	-	-	-
Nevera minibar	5	784.900	156.980	156.980	156.980	156.980	156.980	-
Cafetera eléctrica	3	201.900	67.300	67.300	67.300	-	-	-
Aire acondicionado Olimpo	3	1.558.000	519.333	519.333	519.333	-	-	-
Sillas para recepción x 4	3	700.000	233.333	233.333	233.333	-	-	-
Total			**9.187.783**	**9.148.783**	**9.148.783**	**7.796.416**	**7.796.416**	**85.000.000**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 Remuneración al personal administrativo

Cargo	Remuneración Mensual	Remuneración Actual	Prestaciones Sociales	Remuneración Total Anual
Gerente general	2.000.000	24.000.000	7.200.000	31.200.000
Aux administrativo	1.200.000	14.400.000	4.320.000	18.720.000
Total				**49.920.000**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20 Otros gastos administrativos

Detalle	Costo Mensual	Costo Anual
Elementos de aseo y Cafetería	150.000	1.800.000
Transporte	1.000.000	12.000.000
Industria y comercio	650.000	7.800.000
Útiles y Papelería	350.000	4.200.000
Total		**25.800.000**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21 Gasto de venta

Detalle	Costo anual	Observación
Publicidad	2.000.000	
Total	**2.000.000**	

Fuente: Elaboración propia

Los gastos para la organización y constitución de la empresa ascienden a $ 4.609.000, que se amortizarán a 5 años, de acuerdo con la normatividad vigente que contempla como máximo una expectativa de amortización de cinco años para los gastos preoperativos.

Tabla 22 Amortización de gastos diferido

Activos	Plazo de Amortización	Costo	Valor Anual a Amortizar				
			2021	2022	2023	2024	2025
Gastos Pre-operativos.	5	4.609.000	921.800	921.800	921.800	921.800	921.800
	Valor a Amortizar						

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23 Distribución de costos

		Costos Totales	
Detalle	**Costos**	**Costos Fijos**	**Costos Variables**
Costos de Producción			
M de O. Directa	312.000.000		312.000.000
Servicios	5.640.000		5.640.000
Depreciación	9.187.783	9.187.783	
SUBTOTAL	326.827.783	9.187.783	317.640.000
Gastos de Administración			
Sueldos y Prestaciones	49.920.000	49.920.000	
Otros Gastos de admin.	25.800.000	25.800.000	
Amortización	921.800	921.800	
SUBTOTAL	76.641.800	76.641.800	
Gastos de ventas			
Publicidad	2.000.000	2.000.000	
SUBTOTAL	2.000.000	2.000.000	
Total	**405.469.583**	**87.829.583**	**317.640.000**

Fuente: Elaboración propia

5.3 Cálculo del punto de equilibrio

El punto de equilibrio del servicio doméstico a domicilio, determina el nivel de ventas necesario para cubrir los costos fijos y variables de las operaciones de la empresa; a continuación, se muestra el punto de equilibrio en cantidad de horas de servicio doméstico.

Para su cálculo, se utilizaron las siguientes formulas.

$$CT = CF + CV$$

$$Cu = \frac{CT}{Q}$$

$$Cvu = \frac{Cv}{Q}$$

$$Pe = \frac{CF}{Pvu - Cvu}$$

$$Pvu = Cu\frac{Cu\ x\ M}{1 - m}$$

Dónde:

Pe = Punto de equilibrio

CT = Costos Totales

Pvu = Precio de Venta Unitario

Cvu = Costo Variable Unitario

Cf = Costos fijos

Cv = Costos Variables

Q = Cantidad

Reemplazando valores, se obtiene:

$$CT = 87.829.583 + 317.640.000$$

CT = 405.469.583

$$Cu = \frac{405.469.583}{73.000}$$

Cu = 5.554

$$Cvu = \frac{317.640.000}{73.000}$$

Cvu = 4.351

$$Pvu = 5.554 \frac{5.554\ x\ 0{,}2}{1 - 0{,}8}$$

Pvu = 6.943

$$Pe = \frac{87.829.583}{6.943 - 4.351}$$

Pe = 33.888

Tabla 24 Punto de equilibrio

Costo unitario	Costos Totales	Precio de venta unitario	Costo variable unitario	Punto de Equilibrio
5.554	405.469.583	6.943	4.351	33.888

Fuente: Elaboración propia

Una vez que se ha calculado el punto de equilibrio, se puede evidenciar que es necesario vender 33.888 horas de servicio a un precio de venta unitario de 6.943, para que la empresa alcance un nivel de utilidades equivalente a cero.

5.4 Proyecciones financieras para el periodo de evaluación

Las proyecciones fueron realizadas de acuerdo con el índice de inflación que el Banco de la República estima para finalizar el 2020 (3,36%).

A continuación, se muestra el programa de inversión fija requerida tanto en activos tangibles como intangibles:

Tabla 25 Programa de inversión fija del proyecto

Concepto	2020	Años 2021	2022	2023	2024	2025
Activos fijos tangibles						
Construcciones y edificaciones	100.000.000					
Maquinaria y equipo	20.000.000					
Equipo de comunicación y computación	2.567.280					
Muebles y enseres	5.510.900					
Subtotal	128.078.180					
Activos Diferidos						
Gastos Pre-operativos	4.609.000					
Subtotal	4.609.000					
Total Inversión Fija	**132.687.180**					

Fuente: Elaboración propia

5.4.1 Cálculo del capital de trabajo

El capital de trabajo es la capacidad de la empresa para poder operar de manera eficiente en el corto plazo.

Tabla 26 Cálculo del capital de trabajo

Costo de producción – depreciación	317.640.000
Gastos de administración - amortización	75.720.000
Gastos de venta	2.000.000
Costo de operación anual	395.360.000
Costo de operación diaria	1.098.222
Ciclo operativo	30
Inversión en Capital de trabajo	**32.946.667**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 Inversión en capital de trabajo

Detalle	2020	2021	Años 2022	2023	2024
Capital de trabajo	32.946.667	1.107.008	1.144.203	1.182.649	1.222.386
Valor residual Capital de trabajo		**34.053.675**	**35.197.878**	**36.380.527**	**37.602.913**

Fuente: Elaboración propia

El programa de inversión considera la inversión fija y el capital de trabajo y su incremento porcentual esperado durante 5 años; estos son los recursos que se deben añadir para garantizar el funcionamiento de la empresa durante el periodo señalado.

Tabla 28 Programa de inversión

	Años					
Concepto	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Inversión fija	132.687.180					
Capital de trabajo	32.946.667	1.107.008	1.144.203	1.182.649	1.222.386	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25 se muestra el valor de los activos de la empresa al concurrir 5 años, el cual es equivalente a $ 122.602.913.

Tabla 29 Valor residual de activos

	Años				
Detalle	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Activos de producción					85.000.000
Subtotal activos de producción					85.000.000
Vr. Residual Capital de Trabajo					37.602.913
Total Vr. Residual					**122.602.913**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30 Flujo neto de inversiones

Concepto	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Inversión fija	132.687.180					
Capital de trabajo	32.946.667	1.107.008	1.144.203	1.182.649	1.222.386	
Valor residual						122.602.913
Inversiones	**165.633.847**	**1.107.008**	**1.144.203**	**1.182.649**	**1.222.386**	**122.602.913**

Fuente: Elaboración propia

Se calcula el presupuesto de ingresos multiplicando el precio de venta unitario de la hora de servicio doméstico, por el número de horas que se espera prestar dicho servicio durante el primer año; posteriormente, se proyecta tomando como referencia el índice de inflación con el que se espera finalizar el 2020.

Tabla 31 Presupuesto de ingresos

	Años				
Detalle	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Ingresos por ventas	506.836.978	534.966.431	564.657.068	595.995.535	629.073.287
Total Ingreso	**506.836.978**	**534.966.431**	**564.657.068**	**595.995.535**	**629.073.287**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32 Presupuesto de costo de producción

	Años				
Detalle	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Costos directos					
Mano de obra directa	312.000.000	322.483.200	333.318.636	344.518.142	356.093.951
Depreciación	9.187.783	9.496.492	9.815.574	10.145.378	10.486.262
Subtotal costo directo	321.187.783	331.979.692	343.134.210	354.663.519	366.580.214
Gastos generales de fab.					
Servicios	5.640.000	5.829.504	6.025.375	6.227.828	6.437.083
Subtotal	5.640.000	5.829.504	6.025.375	6.227.828	6.437.083
Total	**326.827.783**	**337.809.196**	**349.159.585**	**360.891.347**	**373.017.296**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33 Presupuesto de gastos de administración

	Años				
Detalle	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Sueldos y prestaciones	49.920.000	51.597.312	53.330.982	55.122.903	56.975.032
Otros gastos de administración	25.800.000	26.666.880	27.562.887	28.489.000	29.446.231
Amortización	921.800	921.800	921.800	921.800	921.800
Total	**74.798.200**	**77.342.392**	**79.972.069**	**82.690.103**	**85.499.463**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34 Presupuesto de gastos de venta

	Años				
Detalle	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Publicidad	2.000.000	2.067.200	2.136.658	2.208.450	2.282.654
Total	**2.000.000**	**2.067.200**	**2.136.658**	**2.208.450**	**2.282.654**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla número 35 se proyectan los costos que están relacionados con el funcionamiento de la empresa durante un periodo de 5 años.

Tabla 35 Presupuesto de costos operacionales

	Años				
Detalle	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Costos de producción	326.827.783	337.809.196	349.159.585	360.891.347	373.017.296
Gastos de administración	74.798.200	77.342.392	79.972.069	82.690.103	85.499.463
Gastos de ventas	2.000.000	2.067.200	2.136.658	2.208.450	2.282.654
Total Cost. Oper.	**403.625.983**	**417.218.788**	**431.268.312**	**445.789.900**	**460.799.413**

Fuente: Elaboración propia

El flujo neto de la operación cuantifica los valores que crea el proyecto mediante su operación; se halla mediante la diferencia de los ingresos y egresos operacionales, luego se sustrae el egreso relacionado con el impuesto de renta para el año gravable 2020 (32%); y finalmente se adiciona la depreciación y amortización de los activos.

Tabla 36 Flujo neto de operaciones

	Años				
Detalle	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Ingresos operacionales	506.836.978	534.966.431	564.657.068	595.995.535	629.073.287
Egresos operacionales	403.625.983	417.218.788	431.268.312	445.789.900	460.799.413
Utilidad operacional	103.210.996	117.747.642	133.388.756	150.205.635	168.273.874
Impuestos	33.027.519	37.679.246	42.684.402	48.065.803	53.847.640
UTILIDAD NETA	70.183.477	80.068.397	90.704.354	102.139.832	114.426.234
Más depreciación	9.187.783	9.148.783	9.148.783	7.796.416	7.796.416
Más amortización	921.800	921.800	921.800	921.800	921.800
Beneficio Neto	**80.293.060**	**90.138.980**	**100.774.936**	**110.858.048**	**123.144.450**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37 Flujo neto del proyecto

	Años					
Detalle	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Flujo neto de inversión.	165.633.847	1.107.008	1.144.203	1.182.649	1.222.386	122.602.913
Flujo Neto de Operación.		80.293.060	90.138.980	100.774.936	110.858.048	123.144.450
Total Neto del Proyecto	**(165.633.847)**	**79.186.052**	**88.994.776**	**99.592.288**	**109.635.662**	**541.538**

Fuente: Elaboración propia

El flujo neto generado por la diferencia entre el flujo operacional y el flujo neto de inversión permite inferir que el servicio doméstico a domicilio obtendrá saldos positivos, lo cual demuestra que la inversión generará rentabilidad durante los años proyectados.

6 Evaluación financiera

La evaluación financiera permitirá determinar la factibilidad del servicio doméstico a domicilio, en términos netamente financieros:

6.1 Valor Actual neto (VAN)

El Valor Actual Neto de un proyecto es el valor actual/presente de los flujos de efectivo netos de una propuesta, entendiéndose por flujos de efectivo netos la diferencia entre los ingresos periódicos y los egresos periódicos. Si el Valor Actual Neto de un proyecto independiente es mayor o igual a 0 el proyecto se acepta, caso contrario se rechaza (Mete, 2014).

Tabla 38 VAN

	165.633.847)
	79.186.052
	88.994.776
	99.592.288
	109.635.662
	541.538
VAN	**60.733.876**

Fuente: Elaboración propia

Para calcular el Valor Actual Neto del Proyecto se utilizó una tasa de oportunidad del 20%, y su cálculo se efectuó mediante las herramientas financieras de la hoja de cálculo de Excel. Como se observa en la tabla anterior el Valor Actual Neto del proyecto es equivalente a 60.733.876; lo que significa que el proyecto es rentable en términos de este indicador, por dar como resultado un valor superior a cero.

6.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)

Se define como la tasa de descuento que iguala el valor actual de los ingresos del proyecto con el valor actual de los egresos. Es la tasa de interés que, utilizada en el cálculo del Valor Actual Neto, hace que este sea igual a 0. Si la TIR es mayor a la tasa de expectativa, el proyecto es financieramente atractivo (Mete, 2014).

Tabla 39 TIR

	165.633.847)
	79.186.052
	88.994.776
	99.592.288
	109.635.662
	541.538
TIR	**40,48%**

Fuente: Elaboración propia

De igual manera, la Tasa Interna de Retorno se calculó con ayuda de las herramientas financieras de Excel, arrojando un valor positivo, por ser superior a la tasa de oportunidad del 20%; lo que significa que el proyecto es financieramente atractivo ya que sus ingresos cubren los egresos y generan beneficios adicionales por encima de la expectativa.

6.3 Relación Beneficio/Costo

Su cálculo se basa en la relación entre el valor actual de las entradas de efectivo futuras y el valor actual del desembolso original. Divide la corriente descontada de beneficios entre la de costos, por lo que este método también tiene en cuenta el valor del dinero en el tiempo (Díaz, 2017).

Tabla 40 RB/C

79.186.052	
88.994.776	
99.592.288	
109.635.662	
541.538	
377.950.316	165.633.847
R B/C	**2,28**

Fuente: Elaboración propia

La relación beneficio/costo indica que por cada peso que se invierta en el proyecto de servicio doméstico a domicilio, se recuperarán $2,28; lo que corrobora la rentabilidad del proyecto.

7 Fuentes de financiación

Las fuentes de recursos financieros para iniciar la empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté, provienen de recursos propios, la misma que asciende a un valor de $ 165.633.847, las cuales corresponden a los accionistas en igualdad de condiciones.

8 Conclusiones

La creación de empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté, muestra factibilidad en cada uno de los estudios desarrollados; principalmente por ser una idea innovadora, que permitirá a los jefes de hogar contar con el tiempo disponible para realizar sus actividades económicas, laborales, sociales, entre otras; garantizándoles la prestación de un servicio de calidad y la seguridad de tener un personal confiable y respaldado por la empresa; a continuación se muestran las conclusiones obtenidas de los aspectos analizados:

- De acuerdo con el estudio de mercado existe un mercado potencial para Servidoméstica, ya que a través de la investigación se determinó una demanda insatisfecha de 447.773 horas de servicio doméstico en el municipio de Cereté; principalmente porque el servicio que se pretende ofrecer es flexible y personalizado; y no existe en la actualidad ninguna empresa constituida en el municipio que brinde este servicio.
- Teniendo en cuenta que el determinante de la productividad de la empresa es la mano de obra encargada de la prestación del servicio, en el estudio técnico se determinó el tamaño del proyecto, es decir, el número de horas de servicio doméstico al año que las colaboradoras de la empresa podrán ofrecer a la población cereteana, las cuales podrán absorber el 16,3% de la demanda insatisfecha. Mientras, que en el estudio organizacional se determinaron los cargos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa, así como las jerarquías, características, perfiles y funciones, que garantizarán la ejecución de procesos eficientes.
- Al evaluar la influencia de la puesta en marcha de la empresa sobre la sociedad, economía y medio ambiente de la población en que se localizará, fue posible determinar

que esta no genera ningún prejuicio, sino, enormes beneficios tanto en el ámbito económico y ambiental, como en el social. Destacando este último, porque se pretende a través de la contratación de amas de casa, ofrecer oportunidades a esas mujeres que, a pesar de su esfuerzo diario, en muchas ocasiones sufren vulnerabilidad por falta de formación, y ausencia de empleos dignos que les permitan mejorar su calidad de vida.

- El estudio financiero arrojó resultados positivos, pues la inversión permitirá obtener beneficios desde el primer año del horizonte del proyecto; generando una inversión fija de $132.687.180, un capital de trabajo de $32.946.667, un Valor Actual Neto de $60.733.876, una tasa interna de retorno de 40,48%, y una relación beneficio costo de 2,28; que logran confirmar que el proyecto de creación de una empresa dedicada a la prestación de servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté es financieramente viable y atractivo para el inversionista.

9 Recomendaciones

- Aprovechar los diversos canales de marketing que se encuentran a disposición de cualquier empresa en la actualidad; como: redes sociales, sitios webs, email, blogs; para captar la atención de los potenciales clientes; haciendo énfasis en la flexibilidad, personalización y demás características particulares de la empresa.

- Partiendo de la base, que el recurso humano de la empresa constituye su activo más valioso y será el que garantice la satisfacción de los clientes; se debe realizar un proceso de selección idóneo; adicionalmente es necesario que se implementen eventos inductivos que capaciten al personal de manera previa a su operatividad; sin dejar de lado el aprendizaje continuo en materia de servicio al cliente y normatividad sanitaria, para poder ofrecer un servicio de calidad y con adaptación al cambio.

- Realizar evaluaciones periódicas que permitan determinar la satisfacción de los clientes con el servicio doméstico a domicilio; para así poder contar con la información necesaria que permita aplicar estrategias de mejora continua en la prestación del servicio.

- Por medio de la recopilación y análisis de datos se recomienda identificar los paquetes del servicio que tienen mayor aceptación por parte de los clientes, y aquellos que por el contrario no son tan demandados; para contribuir en la toma de decisiones y el diseño de las estrategias de marketing.

10 Bibliografía

Aguaza, B. O. (2012). Análisis Coste-Beneficio. *Extoikos*, 147-149.

Alcaldía Municipal de Cereté. (2020). *Alcaldía Municipal de Cereté*. Recuperado el 25 de Marzo de 2020, de Alcaldía Municipal de Cereté: http://www.cerete-cordoba.gov.co/municipio/nuestro-municipio

Almachi, J. U. (2011). *Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de domicilios, ubicada en el distrito metropolitano de Quito.* Quito: Universidad Politécnica Salesiana .

Álvarez, C. M. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica.* Neiva: Universidad Surcolombiana.

Aranday, F. R. (2018). *Estudio técnico, Formulación y evaluación de proyectos de inversión. Una propuesta metodológica.* México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Besley, Scott, Brigham, & Eugene. (2001). *Fundamentos de Administración Financiera. Doceava Edición.* México D.F: Editorial Mc. Graw Hill.

Carrillo, C. R. (2016). *Análisis y comparación de proyectos de inversión mediante el método de Valor Actual Neto.* Machala: Universidad academica de ciencias empresariales.

Castro, N. (2007). *Oferta de servicios de cuidado y responsabilidades de cuidado en el hoga. Comercio, Género y Equidad en América Latina: Generando conocimientos para la acción política.* Colombia.

CENSEA. (2016). *Ventajas y desventajas de una S.A.S.* Universidad ICESI.

DANE. (2018). *Principales resultados censales a nivel nacional, departamental y municipal por área total, cabeceras municipales, centros poblados y rural disperso CNPV 2018.* Bogotá: Gobierno de Colombia. Recuperado el 10 de octubre de 2018, de Departamento Administrativo Nacional de Estadisticas: https://www.dane.gov.co/

Díaz, A. A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Cofín Habana,* 322-343.

Dumrauf, L. (2006). *Cálculo Financiero Aplicado, un enfoque profesional, 2a edición.* Buenos Aires: La ley.

Ecofinanzas. (2020). *Ecofinanzas*. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de Tasa Interna de Retorno: https://www.eco-finanzas.com/diccionario/T/TASA_INTERNA_DE_RETORNO.htm

Ferrell, O. C., Hirt, G. A., & Ferrel, L. (2010). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante.* México: McGraw-Hill Interamericana.

González, C. (2003). Los bibliobuses como instrumento de fomento de la lectura. *Bibliotecas,* 173-190.

Guerrero, V., & Santacruz, A. (2016). *Estudio de mercados, administrativo y legal, para la constitución de un centro de acopio de productos agrícolas en el municipio de Puerto Wilches (Santander).* Bucaramanga: Universidad Industrial de Santader.

Guerrón, D. H. (2012). *Proyección financiera e evento Italy S.A, neocios comercial de tarjeteria para eventos sociales en la ciudad de guayaquil.* Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Heredia, J. L. (2015). *Tu Bussines Plan ¡en un pim pam!* Barcelona: UOC.

Kotler, & Armstrong. (2003). *Fundamentos del Marketing.* México: Pearson Educación.

Londoño, D. M. (2018). *Evaluación normativa del trabajo doméstico en Colombia* . Universidad Católica de Colombia.

Méndez, R. (2004). *Formulación y Evaluación de Proyectos.* Bogotá: Quebecor World.

Mesa, M. (2012). *Fundamentos de marketing.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mete, M. R. (2014). Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno: su utilidad como herramientas para el analisis y evaluación de proyectos de inversión. *Fides et Ratio*, 67-85.

Ministerio de Salud y de Protección Social. (2012). *Ministerio de Salud y de Protección Social.* Colombia: Ministerio de trabajo.

MINTRABAJO. (2018). *Derechos de los trabajadores domésticos.* Bogotá: Gobierno de Colombia.

Miranda, J. J. (2005). *Gestión de Proyectos.* Bogotá: MM Editores.

Orjuela, S., & Sandoval, P. (2002). *Guía del estudio de mercados para la evaluación de proyectos.* Santiago: Universidad de Chile.

Pedraza, O. H. (2014). *Modelo del Plan de Negocios.* México: Patria.

Pérez. (2017). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa.* Madrid: Editorial cep.

Pérez, V. O. (2019). *El trabajo doméstico en Colombia:*. Medellín: Universidad de Cartagena.

Portafolio. (2018). Aumenta la participación de la mujer en el mercado laboral. *Portafolio*.

Rocabert, J. P. (2007). Los Criterios Valor Actual Neto Y Tasa Interna de Rendimiento. *Revista Electrónica Sobre La Enseñanza de La Economía Pública*, 1-11.

Santomé, N. (2004). *Información y orientación para la inserción laboral. El mercado de trabajo.*

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. (2001). *Comportamiento del consumidor (7.ª ed.).* . México: Pearson Educación.

Seco, M. (26 de Septiembre de 2017). *Emprende pyme.net*. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de ¿Qué es un plan de inversión?: https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-inversion.html

Taylor, E. (06 de Octubre de 2016). *El escritor*. Recuperado el 25 de Febrero de 2020, de Misión, Visión y valores: https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/

Universidad del Pacifico. (2017). *Manual de funciones y descripción de cargos.* Ecuador: Universidad del Pacifico.

Universidad Santo Tomas. (2020). *Localización del Proyecto*. Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de Universidad Santo Tomas: http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Proyecto%20de%20Grado%20Fase%20I%20%28Segundo%20Momento%29/localizacin_del_proyecto.html

Zorita, L. E. (2016). *Plan de Negocio.* Madrid: ESIC EDITORIAL.

11 Anexos

Anexo 1 Cuestionario para determinar la factibilidad de mercado de una empresa dedicada a la prestación del servicio doméstico a domicilio en el municipio de Cereté, Córdoba.

I. ¿Tiene contratado usted personal de servicio doméstico en su domicilio?

A. Si
B. No

II. ¿Recibe usted un buen servicio? (Si la respuesta número 1 es afirmativa)

A. Si
B. No

III. ¿Por qué razón no contrata este servicio? (si la respuesta número 1 es negativa)

A. Falta de presupuesto
B. Es innecesario
C. Inconvenientes con el contrato
D. Tuvo una mala experiencia

IV. ¿Si le ofrecemos un servicio doméstico a domicilio durante el periodo que usted requiera (por horas, diario, semanal; mensual), y con comodidades contractuales, ¿estaría dispuesto a adquirirlo?

A. Si
B. No

V. ¿Con que periodicidad estaría dispuesto a adquirir nuestro servicio?

A. Diaria
B. Semanal
C. Mensual
D. Bimestral
E. Semestral

VI. ¿Qué tarifa estaría dispuesto a pagar por hora de estos servicios?

A. 4.000
B. 5.000
C. 6.000
D. 7.000
E. Más de 7.000

Anexo 2 Análisis de los resultados

Tabla 41¿Tiene contratado usted personal de servicio doméstico en su domicilio?

Respuesta	No. Personas	Porcentaje
Si	154	43%
No	204	57%
Total	**358**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 1 ¿Tiene contratado usted personal de servicio doméstico en su domicilio?

Fuente: Elaboración propia

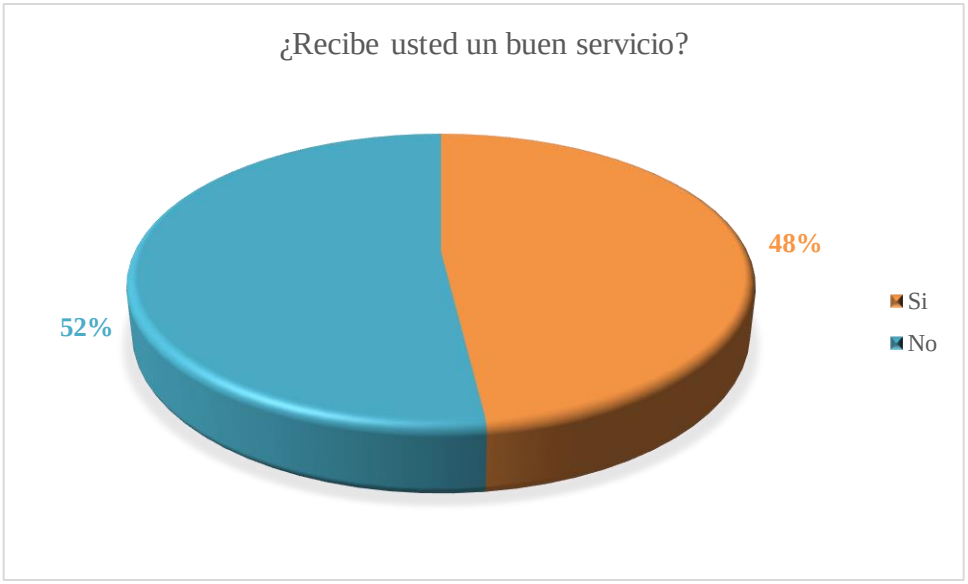
De acuerdo a la gráfica anterior el 43% de los jefes de hogar afirman que tienen contratado personal de servicio doméstico en su domicilio, y un porcentaje mayor correspondiente al 57% manifiesta que no cuentan con este servicio, por lo que profundizaremos acerca de las razones de tal acontecimiento en la pregunta número 4 del cuestionario.

Tabla 42 ¿Recibe usted un buen servicio?

Respuesta	No. Personas	Porcentaje
Si	74	48%
No	80	52%
Total	**154**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2 ¿Recibe usted un buen servicio?



Fuente: Elaboración propia

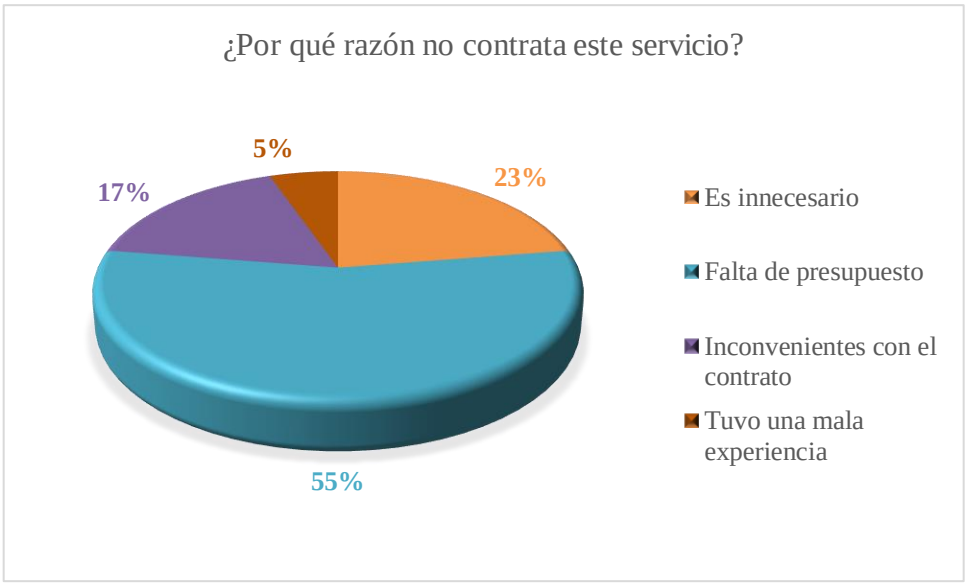
Tomando como referencia al número de jefes de hogar que manifestaron tener contratado en sus hogares personal de servicio doméstico, como se puede corroborar en la gráfica 2; se pretende conocer la satisfacción de los mismo, en la gráfica anterior se muestran resultados divididos, por un lado, el 48% afirman recibir un buen servicio, mientras el 52% considera que no lo recibe. Esto evidencia que hay un mercado con un alto porcentaje de insatisfacción por no recibir un buen servicio doméstico.

Tabla 43 ¿Por qué razón no contrata este servicio?

Respuesta	No. Personas	Porcentaje
Es innecesario	45	22%
Falta de presupuesto	113	55%
Inconvenientes con el contrato	35	17%
Tuvo una mala experiencia	11	5%
Total	**204**	**100,0%**

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3 ¿Por qué razón no contrata este servicio?



Fuente: Elaboración propia

Como se hizo referencia en la pregunta 2, se analizó por qué razón el 57% de las personas encuestadas no contratan este servicio; el 23% de ellas manifiestan que es innecesario, el 55% que no está dentro de su presupuesto, un 17% expresa que ha tenido inconvenientes con el contrato, y el 5% tuvo una mala experiencia. Con toda esta información, se procurará implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio e incrementar la satisfacción de los hogares Cereteanos; a través de paquetes personalizables

que se acomoden a las necesidades de los clientes y su presupuesto, facilidades contractuales, entre otros.

Tabla 44 ¿Si le ofrecemos un servicio doméstico a domicilio durante el periodo que usted requiera, estaría dispuesto a adquirirlo?

Respuesta	No. Personas	Porcentaje
Si	297	83%
No	61	17%
Total	**358**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4 ¿Si le ofrecemos un servicio doméstico a domicilio durante el periodo que usted requiera, estaría dispuesto a adquirirlo?

Fuente: Elaboración propia

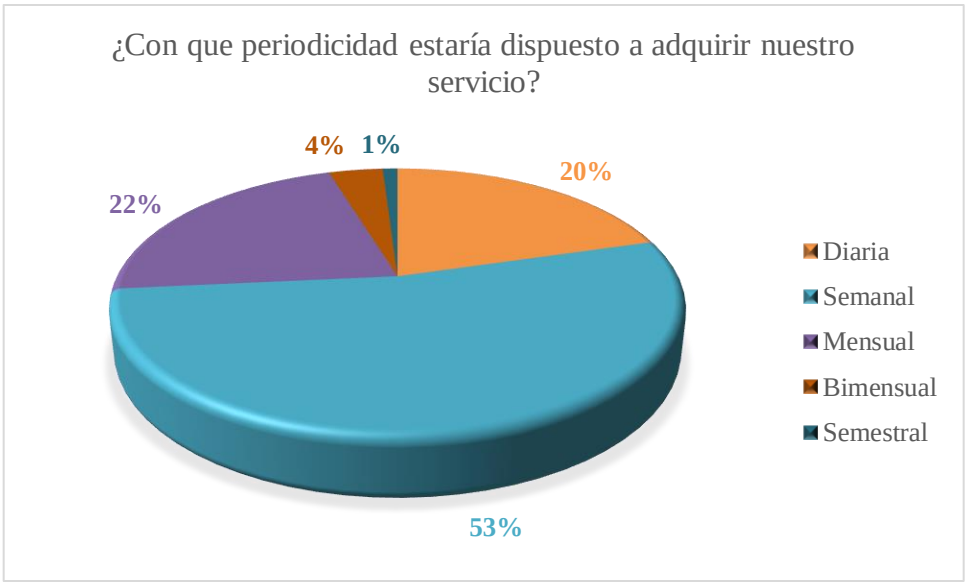
El servicio que se pretende ofrecer ha tenido una gran acogida por los individuos entrevistados, con el 83% de aceptación, como se evidencia en la gráfica anterior; mientras el 17% manifiesta que no lo adquiriría. Esto refleja que las personas se sienten más confiadas contratando este servicio directamente con una empresa, que haciéndolo con personas particulares e individualmente.

Tabla 45 ¿Con que periodicidad estaría dispuesto a adquirir nuestro servicio?

Respuesta	No. Personas	Porcentaje
Diaria	59	20%
Semanal	158	53%
Mensual	65	22%
Bimensual	11	4%
Semestral	4	1%
Total	**297**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5 ¿Con que periodicidad estaría dispuesto a adquirir nuestro servicio?



Fuente: Elaboración propia

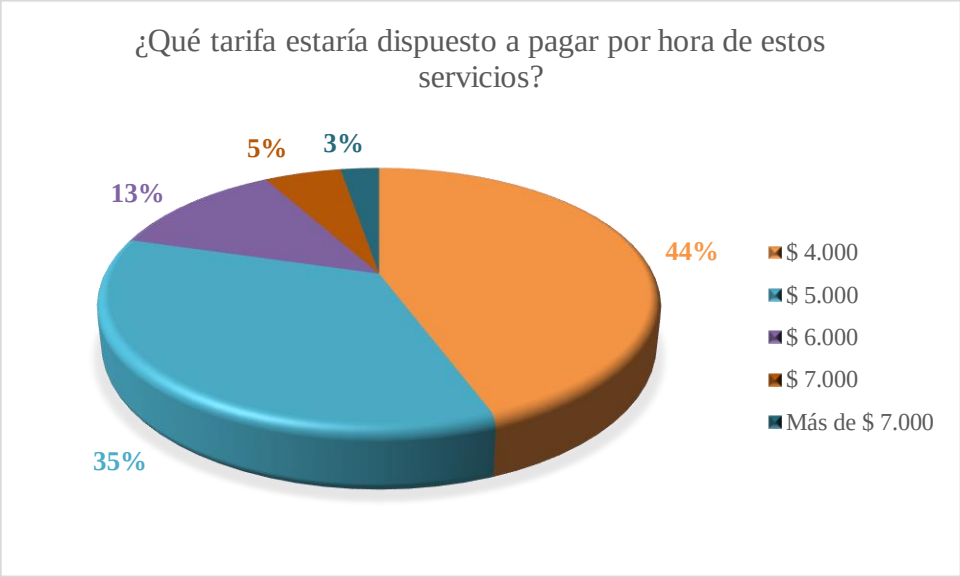
De acuerdo a los resultados de la encuesta, 53% de las personas afirman que necesitarían semanalmente adquirir este servicio; el 20% considera que podrían adquirirlo diariamente, de manera que se puede notar el flujo que puede tener el servicio que se pretende ofrecer.

Tabla 46 ¿Qué tarifa estaría dispuesto a pagar por hora de estos servicios?

Respuesta	No. Personas	Porcentaje
$ 4.000	131	44%
$ 5.000	105	35%
$ 6.000	37	12%
$ 7.000	16	5%
Más de $ 7.000	8	3%
Total	**297**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6 ¿Qué tarifa estaría dispuesto a pagar por hora de estos servicios?



Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la última gráfica, la disposición de las personas encuestadas en cuanto a la tarifa que estarían dispuestas a pagar por hora de este servicio doméstico especializado es la siguiente: un 44% afirma que estaría dispuesto a pagar $4.000, el 35% $5.000, el 13% manifiesta que $6.000, el 5% $7.000, y tan solo el 3% puntualiza que más de $7.000.

Anexo 3 Reglamento interno de Trabajo

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA SERVIDOMÉSTICA

La Empresa (o institución, según el caso) "ServiDoméstica", legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Cereté, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. OBJETO GENERAL. - ServiDoméstica, tiene como objetivo principal la educación y formación de artistas, conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO. - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre ServiDoméstica y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. VIGENCIA. - Este reglamento Interno comenzará a regir desde que dé inicio el proyecto, fecha en que sea aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art.- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar

en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. ORDENES LEGÍTIMAS. - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa ServiDoméstica.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad

para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal o quien haga sus veces.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de ServiDoméstica a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado. Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de

trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de "datos personales del trabajador"; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio. Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

a) Hoja de vida actualizada.

b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.

c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.

d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.

e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.

f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.

g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.

h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la

información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 14. CONTRATO ESCRITO. - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. PERIODO DE PRUEBA. - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

TIPOS DE CONTRATO. - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 16. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados. Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 17. De conformidad con la ley, estos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Cereté - Córdoba.

Art.- 18. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve. Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 19. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 20. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces. El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 21. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Art.- 22. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art.- 23. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 24. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 25. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 26. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.

b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 27. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores. En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 28. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 29. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 30. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo. El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art.- 31. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS JUSTIFICACIONES DE LAS VACACIONES

Art.- 32. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 33. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos o quien haga las veces.

Art.- 34. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.

b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 35. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos. Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

a) Por motivos de maternidad y paternidad

b) Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.

c) Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.

d) Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 36. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 37. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 38. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 39. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

a) Aportes personales del IESS;

b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;

c) Ordenados por autoridades judiciales.

d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.

e) Multas establecidas en este Reglamento

f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 40. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 41. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art.- 42. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 43. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 44. El departamento de Dirección General o quien haga las veces de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Dirección General y/o su Representante.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 45. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 46. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 47. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 48. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

a) Crear un lugar de trabajo ofensivo;

b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;

c) Afectar el desempeño laboral; y,

d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 49. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 50. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 51. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 52. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 53. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de responsabilidades, del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.

1. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
2. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignoran de la labor específica confiada.
3. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.

4. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
5. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
6. Velar por los intereses de la empresa ServiDoméstica y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
7. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de ServiDoméstica o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
8. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
9. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información

confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

10. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.

11. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.

12. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.

13. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

14. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de ServiDoméstica, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.

15. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.

16. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

17. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.

18. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.

19. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.

20. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.

21. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador**.**

22. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.

23. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.

24. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.

25. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

26. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

27. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa**.**

DE LOS DERECHOS Art.- 54. Serán derechos de los trabajadores de ServiDoméstica:

a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.

b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.

c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.

d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.

e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos y disposiciones

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 55. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.

b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.

d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

e) Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.

f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.

g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, perdida, o destrucción

intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.

i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;

j) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

k) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.

l) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

m) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

n) Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.

o) Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.

p) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.

q) Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.

r) Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.

s) Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.

t) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

u) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

v) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

w) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

x) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.

y) Fumar en el interior de la empresa.

z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

aa) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.

bb) Ingresar televisores y cualquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.

cc) Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

dd) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

ee) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.

ff) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.

gg) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.

hh) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa. ii) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

ii) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.

jj) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

kk) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.

ll) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.

mm) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

nn) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 56. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 57. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la

Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 58. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 59. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 60. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

a) Amonestaciones Verbales;

b) Amonestaciones Escritas;

c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;

d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 61. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 62. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 63. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;

4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA preparare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 64. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 65. Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos anteriores. Son además faltas leves:

a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.

b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.

c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.

d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.

e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.

f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.

h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.

i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.

j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.

k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 66. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como el artículo 65 serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea

considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.

c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.

d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.

e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.

f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.

g) Encubrir la falta de un trabajador.

h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.

i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.

j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.

k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;

n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.

o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.

p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.

q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado. r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo

trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

r) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.

s) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.

t) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.

u) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 67. Los trabajadores de ServiDoméstica, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

a) Por las causas legalmente previstas en el contrato

b) Por acuerdo de las partes.

c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.

e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.

f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.

g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 68. El trabajador que termine su relación contractual con ServiDoméstica, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 69. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.

c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.

e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 70. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Cereté.

Atentamente,

Gerente General ServiDoméstica.