

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS DOMÉSTICOS EN BOGOTÁ, COLOMBIA**

**MICHAEL HEREIRA SALCEDO**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE EMPRESAS  
BOGOTA D.C.  
2018**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS DOMÉSTICOS EN BOGOTÁ, COLOMBIA**

**MICHAEL HEREIRA SALCEDO**

**Monografía para optar el título de Especialista en  
Gerencia de Empresas**

**Orientador(a)  
CLEMENCIA MARTINEZ  
Economista**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE EMPRESAS  
BOGOTA D.C.  
2018**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Director de la Especialización

---

Firma del Calificador

Bogotá, D.C., Agosto de 2018

## **DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Jaime Posada Díaz

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos.

Dr. Luis Jaime Posada García-Peña

Vicerrectora Académica y de Posgrado

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Decano Facultad de Educación Permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Director Especialización en Gerencia de Empresas

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi padre Rene Hereira Casadiego, teniente retirado de la policía de Colombia y empresario, que me inculcó la disciplina y me educó financieramente. A mi madre Sandra Salcedo Torres pedagoga infantil, que con su acompañamiento y paciencia fue posible mi desarrollo personal integral. A mi abuela, Gloria Stella Torres, que día a día hace posible con el consejo, alimento y cuidado, la vida misma.

Finalmente, a mis amigos y familia, Gracias por acompañarme en este camino ya que solo se llega más rápido pero todos juntos llegaremos más lejos y disfrutaremos de la misma manera el éxito.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	19
OBJETIVOS	20
1. MARCO TEORICO	26
1.1 Evaluación de proyectos	26
1.2 Estudio de mercado	27
1.3 Estudio técnico	28
1.4 Estudio económico	29
1.5 Evaluación económica	29
1.6 Evaluación de resultados	30
2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	32
2.1 Metodología para el diagnostico	32
2.2 Metodología para el estudio de mercados	32
2.3 Metodología para el estudio técnico	33
2.4 Metodología para el estudio financiero	33
3. DIAGNOSTICO DE CONTEXTO	34
3.1 Análisis externo	34
3.1.1 Legislación laboral	36
3.1.3 Legislación ambiental	38
3.2 Análisis interno	38
4. ESTUDIO DE MERCADO	40
4.1 Descripción del servicio	40
4.2 Investigación de mercado	40
4.3 Encuesta	41
4.4 Síntesis de la descriptiva estadística	42
4.5 Análisis de la demanda	42
4.6 Análisis de la oferta	43
4.7 Análisis de la competencia	44
5. ESTUDIO TÉCNICO	45
5.1 Descripción y características del producto	45
5.2 Ficha técnica del producto	45
5.3 Método de trabajo	46
5.4 Análisis de operaciones	46
5.5 Diagrama de operación	47
5.6 Estudio de tiempos	47
5.7 Número de empleados	47

5.8 Capacidad del proyecto	47
5.9 Plan de requerimiento de insumos	47
5.10 Localización	48
5.11 Requerimientos mínimos legales establecidos en Colombia para el servicio a prestar	48
5.12 Planeación estratégica	50
5.12.1 Misión	50
5.12.2 Visión	50
5.12.3 Valores organizacionales	50
5.12.4 Políticas empresariales	51
5.12.5 Objetivos	51
5.12.6 Metas organizacionales	52
5.13 Análisis de la estructura organizacional	53
5.13.1 Organigrama	53
5.15 Salarios	54
5.16 Funciones	54
6. ESTUDIO FINANCIERO	56
6.1 Inversión inicial del proyecto	56
6.2 Ingresos proyectados	57
6.3 Costos proyectados	58
6.4 Flujo de caja	59
6.5 Estados financieros proyectados	60
6.5.1 Estado de resultados proyectado	60
6.5.2 Balance general proyectado	61
6.5.3 Flujo de fondos proyectado	62
7. EVALUACIÓN ECONÓMICA	63
7.1 Indicadores financieros	63
7.2 Punto de equilibrio	63
7.3 Tasa interna de retorno y Valor actual neto del proyecto	64
8. CONCLUSIONES	65
9. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	70



## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1: Actividad económica de empresas en Bogotá	35
Figura 2: Cálculos de tamaño de muestra	41
Figura 3: Flujo de procesos del servicio	45
Figura 4: Diagrama de operación	47
Figura 5: Organigrama	53

## LISTA DE TABLAS

	<b>pág.</b>
Tabla 1: Población por edades en Bogotá.	35
Tabla 2: Número de predios por estratos de interés	36
Tabla 3: Deberes del empleador en Colombia	37
Tabla 4: Legislación laboral para empleadas domésticas en Colombia	37
Tabla 5: Matriz DOFA SERV SAS	39
Tabla 6: Ficha técnica del servicio	46
Tabla 7: Cantidad y precio de insumos mensuales	48
Tabla 8: Monto de inversión del proyecto	56
Tabla 9: Proyección de ventas anuales	57
Tabla 10: Proyección de costos y gastos	58
Tabla 11: Flujo de faja proyectado	59
Tabla 12: Estado de resultados proyectado	60
Tabla 13: Balance general proyectado	61
Tabla 14: Flujo de fondos proyectado	62
Tabla 15: Punto de equilibrio	63
Tabla 16: Cálculos TIR y VAN	64

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
Anexo A: Encuesta y análisis de datos	71
Anexo B: Procedimiento de servicio y método de trabajo	77
Anexo C: Tabla de gastos y disponibilidad de caja	80

## GLOSARIO

**ANÁLISIS DE CONTEXTO BOGOTÁ.** con esta técnica de análisis estratégico que definirá en análisis del entorno de la ciudad de Bogotá, que será el mercado al que se dirige el proyecto.

**FACTORES POLÍTICOS.** se buscará evidenciar las políticas vigentes que comprende el entorno donde la empresa realizará su actividad principal.

**FACTORES ECONÓMICOS.** permite evaluar agentes económicos como: Políticas económicas de la ciudad, tipos de interés, ciclos económicos, entre otros.

**FACTORES SOCIALES.** se identifican oportunidades y desafíos relacionados con las distinciones sociales, cultura, religión, clase social, los papeles asignados en función del género y los estereotipos de género referentes a la empresa y su contexto.

**FACTORES TECNOLÓGICOS.** un entorno enfocado en innovación de las TIC, promoción y desarrollo tecnológico identificando oportunidades y riesgos en el contexto digital.

**FACTORES AMBIENTALES.** enfocar las normas y licencias vigentes de la ciudad de Bogotá, para establecer la regulación del cuidado con el medio ambiente para las empresas prestadoras de servicios.

**FACTORES LEGALES.** permitirá el análisis detallado de las normas y licencias dispuestas por la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta leyes sobre empleo, salud, seguridad en el trabajo entre otras.

**MATRIZ DOFA.** esta matriz permite el reconocimiento de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta el proyecto permitiendo así la generación de estrategias para contrastar los puntos negativos con los que se cuenta.

**DEBILIDADES.** son propios problemas del subsector, que afectan directamente la competitividad del mismo.

**OPORTUNIDADES.** los aspectos positivos que se encuentran en el subsector para generar una ventaja competitiva.

**FORTALEZAS.** hace referencia a las ventajas en el subsector económico.

**AMENAZAS.** los aspectos negativos que se encuentran en el subsector, permitiendo la creación de estrategias.

**ESTUDIO DE MERCADOS.** es una técnica que sirve para recopilar, analizar datos acerca de los clientes, competidores y el mercado en el que se desarrolla, este estudio ayuda a la creación de un plan de negocios, para el lanzamiento de un nuevo producto o servicio<sup>2</sup>.

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO.** la especificación de las principales características, que se ofrecerá al mercado.

**SEGMENTACIÓN DE MERCADO.** Se obtiene al dividir un mercado en conjuntos de menor tamaño que tienen un comportamiento similar, cada uno de estos subconjuntos comprende un objetivo al cual corresponde una estrategia para su consecución.

**INVESTIGACIÓN DE MERCADO.** siempre que se busca hacer el inicio de un negocio es importante conocer aspectos importantes del mercado para buscar el nivel de incertidumbre que se tiene.

**PLAN DE MUESTREO.** gracias de la segmentación del mercado se obtiene la cantidad de la población a la cual va dirigido el servicio, a partir de este se calculará el tamaño de la muestra para desarrollar el respectivo análisis de mercado.

**ENCUESTA.** es una serie de preguntas que se plantean y desarrollan a la muestra de la población a la que va dirigida el producto con el fin de conocer la aceptación que muestran hacia el servicio.

**ANÁLISIS DE DATOS.** es el proceso que se le aplica a la información recopilada de la encuesta y muestra de la población, donde se identifica la información de mayor utilidad.

**ANÁLISIS DE LA DEMANDA.** esta permite realizar una estimación de las ventas y la tendencia a las que se dirigen en un periodo determine para desarrollar los propósitos planificados.

**ANÁLISIS DE LA OFERTA.** con base a la información histórica, se hace una estimación de personas que adquirirán el servicio.

**ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.** esta herramienta permite identificar el entorno competitivo a la cual la empresa se va a enfrentar, teniendo en cuenta al detalle la amplitud y grado de competencia al que se va a enfrentar.

**SERVICIO.** es la unión de productos tangibles o intangibles que la empresa ofrece al mercado al que dirige.

**PRECIO.** la cantidad de dinero que los clientes están dispuestos a pagar por el producto o servicio ofrecido.

**ESTUDIO TÉCNICO.** esta es una herramienta que permite el análisis del proceso productivo de la empresa, donde se enfoca en características como el método de trabajo a utilizar, la descripción del servicio, los tiempos requeridos, equipo de producción y mano de obra calificada.

**DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.** es la identificación de las características del producto, con el fin de tener las bases exactas para desarrollar la metodología y buscar la calidad del producto.

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** son las características totales del producto, enunciándolas detalladamente.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.** es la descripción detallada del proceso para la realización correcta del producto.

**FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO.** es la documentación a realizar con la descripción del servicio, haciendo las características propias del servicio.

**MÉTODOS DE TRABAJO.** son las operaciones necesarias para producir y realizar de manera correcta el bien o servicio a ofrecer, para la identificación y proceso adecuado de la producción del bien o servicio, se pueden utilizar herramientas como diagrama de flujo, diagrama de proceso de operación, entre otros.

**ANÁLISIS DE OPERACIONES.** actividades inmersas que existen en el proceso productivo de la organización, buscando simplificar las actividades necesarias y evitar el trabajo innecesario.

**DIAGRAMA DE FLUJO.** representación gráfica de los pasos del proceso productivo, se realiza una descripción pequeña juntos a una representación de símbolos, por medio de flechas que indican la dirección del flujo.

**ESTUDIO DE TIEMPOS.** herramienta que permite la medición del trabajo, estableciendo la técnica para la estandarización de tiempo permisible para realizar una tarea determinada.

**NÚMERO DE EMPLEADOS.** cantidad necesaria de trabajadores requeridos para llevar a cabo el proceso de producción en un determinado tiempo.

**CAPACIDAD DEL PROYECTO.** identificación de los recursos con los que contará el negocio para satisfacer la demanda del mercado al que se dirige.

**PLAN DE REQUERIMIENTOS DE INSUMOS.** insumos necesarios para realizar las respectivas actividades para cumplir con la demanda.

**LOCALIZACIÓN.** proceso de encontrar la mejor ubicación de la instalación la empresa para la distribución del producto y teniendo en cuenta, le acceso a proveedores y clientes, costos e infraestructura.

**ESTUDIO ADMINISTRATIVO.** esta herramienta brinda las herramientas necesarias para la guía adecuada del proyecto, definiendo elementos administrativos para la planeación estratégica, análisis estructural y proceso de gestión del talento humano.

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.** esta herramienta es fundamental para el éxito de una organización, ya que esta permite la formulación e implementación de estrategias que permiten su seguimiento, evaluación y cumplimiento.

**MISIÓN.** razón de ser de la organización, valores y recursos para tener presente, brindando un enfoque orientado en sentido de pertenecía de los trabajadores.

**VISIÓN.** proyección que tiene una organización con la expectativa ideal para el futuro.

**VALORES.** principios con que las personas que integran la organización, para la dirección adecuada de esta.

**POLÍTICAS.** reglas, normas y reglamentos que se deben seguir para la ejecución adecuada del proyecto.

**OBJETIVOS.** lineamientos y guías cualitativos para lograr los resultados esperados.

**METAS.** punto específico al que la empresa u organización quiere llegar, en un determinado tiempo.

**ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.** disposición intencional de roles, para crecer y ser rentables, y ayuda a la alta gerencia la identificación y el talento que necesita ser añadido a la empresa.

**ORGANIGRAMA.** herramienta que permite la enmarcar la distribución de los puestos que componen a la organización según niveles de jerarquía y canales de responsabilidad.

**MANUAL DE FUNCIONES.** establece y verifica las labores que debe realizar cada trabajador, según su nivel de jerarquía que se encuentra en la organización.

**SELECCIÓN DEL PERSONAL.** método de selección de las personas adecuada para cada cargo establecido en la organización.

**ESTUDIO DE SALARIOS.** salarios que se deben devengar y la comparación con las otras organizaciones del mismo sector.

**ESTUDIO LEGAL Y AMBIENTAL.** este estudio es importante para la realización de este proyecto, ya que es clave y necesario saber los aspectos e impactos ambientales y las leyes y reglas que conlleva la realización de este, y permite realizar la toma de decisiones establecidas por la ley colombiana.

**CONSTITUCIÓN LEGAL.** establecimiento de la sociedad y el tipo de actividad comercial y productiva a desarrollar.

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL.** el nombre por el que es nombrado y conocido una organización, con una denominación única.

**ACTIVIDAD U OBJETO SOCIAL.** actividad o actividades a las que la organización piensa dedicarse, siendo clara y fiel a lo que estableció desde un principio.

**DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS.** RUT, RUES, matrícula mercantil entre otros.

**NORMATIVIDAD.** legislación que aplica a la realización y creación de una empresa, empezando desde diseños productivos, distribución y respectiva legalización en cada una de sus operaciones, teniendo en cuenta la parte legal para la determinación y requerimientos por la ley como obligaciones tributarias, laborales y seguridad social.

**ESTUDIO FINANCIERO.** este estudio permite establecer la viabilidad del proyecto por medio de indicadores financieros, determinando decisiones correctas para la ejecución o no del este.

**INVERSIONES.** adquisición de todos los activos fijos, tangibles o intangibles, necesarios para la iniciación de las operaciones del proyecto. Son los recursos necesarios para poder desarrollar la operación, dentro de ellos puedes estar máquinas, equipos de oficina, edificaciones entre otros.

**GASTOS PRE OPERATIVOS.** determinan la entrada de gastos antes de empezar con las operaciones o actividades productivas teniendo en cuenta los gastos de constitución de la empresa, que incurren en la creación y ejecución de la empresa.

**COSTOS.** gastos en un conjunto de acciones para la elaboración total del producto.

**PUNTO DE EQUILIBRIO.** punto donde los costos de la venta del producto son iguales a los ingresos, y se realiza el estudio entre los costos variables y costos fijos, y las utilidades operacionales y el volumen en ventas.



**INGRESOS OPERACIONALES.** todos los ingresos que recibe la empresa, por la operación de las ventas en un determinado tiempo.

**FLUJO DE CAJA.** estimación financiera de la entrada y salida de efectivo, y el estado de liquidez de la empresa en un determinado tiempo, aplicando la herramienta de diagrama de flujo de caja, que permite la visualización de liquidez de la empresa en un tiempo determinado.

**EVALUACIÓN DEL PROYECTO.** indicadores que permiten ver la perspectiva financiera y rentabilidad del proyecto.

**TASA INTERNA DE OPORTUNIDAD (TIO).** esta tasa determina el valor actual neto de los flujos futuros de caja del proyecto.

**VALOR PRESENTE NETO (VPN).** evalúa del proyecto a largo plazo, determinando la inversión del objetivo básico financiero, y el incremento o reducción del valor de la empresa.

**TASA DE INTERÉS DE RENTABILIDAD (TIR).** interés o rentabilidad que ofrece una inversión, quiere decir el beneficio o pérdida que tendrá la inversión.

## RESUMEN

El presente proyecto estudia la factibilidad para la creación de una empresa de servicios domésticos en la ciudad de Bogotá, Colombia. Identificando el contexto mediante un análisis externo e interno de la empresa que es llamada SERV SAS, logrando establecer una clara demanda creciente que será mitigada por la empresa anteriormente citada.

Partiendo desde un punto de vista técnico para la definición del producto y la organización, como también la viabilidad financiera que avale el proyecto desde el punto de vista económico y rentable.

**Palabras claves:** FACTIBILIDAD, creación, empresa de servicios domésticos, Bogotá, Colombia, análisis interno y externo, SERV SAS, técnico, definición del producto, viabilidad financiera, económica, rentable.

## ABSTRACT

This project studies the feasibility for the creation of a domestic services company in the city of Bogotá, Colombia. Identifying the context through an external and internal analysis of the company called SERV SAS, achieving a clear demand that is mitigated by the aforementioned company.

Starting from a technical point of view for the definition of the product and the organization, also the financial viability that is available from the economic and profitable point of view.

Key words: FEASIBILITY, creation, domestic services company, Bogotá, Colombia, internal and external analysis, SERV SAS, technical, product definition, financial, economic, profitable viability.

## INTRODUCCIÓN

La salud es una necesidad básica del ser humano, de la misma manera la higiene personal hace referencia a la salud y la higiene de los espacios que habita el ser humano también lo es. En un contexto económico a esta necesidad se le atribuye un mercado y a este unos recursos. En Colombia este mercado se segmenta en servicios de aseo industrial y los servicios de limpieza domésticos que en la actualidad presentan alta demanda, ya que, en mayor parte, los hogares colombianos cuentan con la mayoría de sus miembros vinculados al mundo laboral para de esta manera generar mayor cantidad de ingresos. Pero al no poseer tiempo para realizar las labores domésticas surge una necesidad que ha sido cubierta generalmente de manera informal, pero con los problemas que esta solución acarrea.

Para beneficio de las partes interesadas es necesario formalizar los servicios domésticos para prestar un servicio óptimo, confiable y flexible, a través de una empresa que conecte de manera sostenible y con la utilización de las herramientas tecnológicas actuales clientes demandantes del servicio doméstico y a la oferta de trabajadores del anteriormente mencionado servicio.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

A continuación, se encontrará el objetivo general y los objetivos específicos para el desarrollo del proyecto.

Elaborar un estudio de factibilidad, para la creación de una empresa de servicios domésticos en Bogotá, Colombia.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Elaborar un diagnóstico del sector servicios y el contexto de la ciudad de Bogotá, Colombia donde se desarrollarán las actividades de la empresa de servicios domésticos (SERV SAS).
- Realizar un estudio de mercados mediante la recopilación, análisis de datos de los clientes, competidores y el mercado en el que se desarrolla la empresa de servicios domésticos (SERV SAS).
- Realizar un estudio técnico que realice un análisis administrativo del proceso productivo de la empresa, descripción y características del servicio, método de trabajo a utilizar, tiempos requeridos, equipos y mano de obra calificada como también los requerimientos mínimos legales establecidos en Colombia para el servicio a prestar por la empresa de servicios domésticos (SERV SAS).
- Elaborar un estudio económico - financiero para establecer la viabilidad y rentabilidad del proyecto con base a indicadores de VPN y TIR para la empresa de servicios domésticos (SERV SAS)

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Surgen nuevos nichos de mercado debido a la aparición de nuevas necesidades en las poblaciones de acuerdo a la misma evolución y los cambios sociales en estas. Cambios como que el género femenino colombiano viene ganando participación en el mercado laboral, es decir, trabaja o está en búsqueda continua de un empleo, especialmente en las principales ciudades del país, como lo es Bogotá. datos revelados por la investigación del Departamento Nacional de Planeación (DNP) <sup>1</sup>, realizada para los últimos siete años, que analiza el comportamiento laboral para las mujeres entre 25 y 59 años donde el número de las anteriormente mencionadas mujeres aumentó de 58,3% a 60,3% entre 2010 y 2016, en términos más claros de cada 100 mujeres 60 están empleadas. Según el mismo Departamento Nacional de Planeación “Esta observación se encuentra acorde con cifras del Ministerio de Educación, las cuales indican que en los últimos diez años las mujeres han representado el 54,1% del total de graduados del país, tanto de las universidades como de las instituciones técnicas”<sup>2</sup> .

La mayoría de la participación laboral de la mujer en Colombia se encuentra en Bogotá con un 64,6%, Aun así, a finales del 2016, el Servicio Público de Empleo el cual publicó que “los aspectos más relevantes de las brechas en el mercado laboral del país. En este, afirmó que la participación de la mujer en el mercado laboral se restringe debido al tiempo dedicado al trabajo doméstico: los hombres dedican 21,7 horas por semana a estas actividades, mientras que las mujeres 50 horas”<sup>3</sup>.

El trabajo doméstico debe ser cubierto por algún miembro activo de los hogares bogotanos exactamente según cifras del DANE<sup>4</sup> 375.000 hogares en Bogotá,

---

<sup>1</sup> GRUPO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Aumenta participación de las mujeres colombianas en el mercado laboral: DNP. Portal web DNP [En línea] ,8 de marzo de 2017 [revisado 23 de abril de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.dnp.gov.co/Paginas/Aumenta-participación-de-las-mujeres-colombianas-en-el-mercado-laboral-DNP.aspx>

<sup>2</sup> REVISTA DINERO, Mercado laboral. Aumentar la participación laboral de la mujer, otro reto para Colombia en 2017. Revista Dinero [En línea] ,1 de abril de 2017 [revisado 23 de abril de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.dinero.com/economia/articulo/equidad-de-genero-en-el-mercado-laboral-colombiano/240583>

<sup>3</sup> REVISTA DINERO, Mercado laboral. Aumentar la participación laboral de la mujer, otro reto para Colombia en 2017. Revista Dinero [En línea] ,1 de abril de 2017 [revisado 23 de abril de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.dinero.com/economia/articulo/equidad-de-genero-en-el-mercado-laboral-colombiano/240583>

<sup>4</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA - DANE citado por, CALIFA GARZÓN Cindy Lorena. Plan de negocio para la creación una de empresa de prestación de servicios generales para el hogar, la industria y comercio. [Repositorio Digital]. Universidad EAN, Facultad

pertenecientes a los estratos superiores al 4, y son representativos al 16% de la población total Bogotana, hogares donde se viven los fenómenos anteriormente presentados pero como la mayoría de estos miembros en la actualidad están vinculados al mundo laboral y debido a esta principal causa no poseerán tiempo para realizar el trabajo doméstico en sus hogares. Necesidad que debe ser resuelta y la cual incrementa la demanda de servicio doméstico. Demanda que está siendo cubierta en su mayoría bajo el marco de la informalidad, pero con los problemas que esta solución acarrea.

Las principales problemáticas que causa la informalidad según Califa Cindy<sup>5</sup> son: ausentismo, calidad del servicio baja, abandono del puesto de trabajo sin previo aviso, incluso delitos; además de la dificultad de encontrar bajo un canal de distribución formal a un prestador de este tipo de servicios, ya que generalmente en Colombia prima el mecanismo de referencia ya sea personal o del prestador del servicio. Como también desde un punto de vista bilateral, los prestadores del servicio doméstico se encuentran expuestos a maltratos, abuso, acoso laboral y sobreexplotación, no se tiene una descripción de las funciones a realizar exacta, horario indeterminado, Seguridad social y ARL no cubiertas, en caso de embarazo no se siguen los lineamientos de la ley, y sumada a esta problemática se presenta alta rotación, todos esto se generado bajo la informalidad del sector.

Para beneficio del consumidor y el prestador del servicio doméstico es necesaria la formalización de estos servicios, estando en contacto constante con el consumidor para así prestar un servicio óptimo, confiable y flexible, que resuelva las problemáticas anteriormente expuestas. De una manera sostenible y con la utilización de las herramientas tecnológicas actuales que lleven la solución al contexto digital que cada día toma más fuerza, diseñando una herramienta para cliente y la empresa que organice de manera ágil el mercado en estudio.

¿Con la creación de una empresa de servicios domésticos (SERV S.A.S) se da solución a la problemática de la creciente demanda de servicios domésticos y a la informalidad del sector de servicios domésticos en Bogotá, Colombia?

---

Ingeniería Administrativa Bogotá 2012. p. 9. [revisado 09 de julio de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2161/CalifaCindy2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

<sup>5</sup> CALIFA GARZÓN Cindy Lorena. Plan de negocio para la creación una de empresa de prestación de servicios generales para el hogar, la industria y comercio. [Repositorio Digital]. Universidad EAN, Facultad Ingeniería Administrativa Bogotá 2012. p. 9. [revisado 09 de julio de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2161/CalifaCindy2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

## ANTECEDENTES

La Oficina internacional del Trabajo en su IV informe sobre el trabajo decente para los trabajadores domésticos, presenta al trabajo doméstico “con orígenes en la historia mundial de la esclavitud, el colonialismo y otras formas de servidumbre. En la sociedad contemporánea, el trabajo doméstico dentro de los hogares es esencial para que la economía también funcione fuera de ellos”<sup>6</sup>.

La organización internacional del trabajo OIT en su informe de políticas de formalización del trabajo doméstico remunerado en américa latina y el caribe define al trabajo doméstico como:

Una de las ocupaciones más afectadas por la informalidad en américa latina y el caribe, con un estimado de 18 millones de personas que dedican su tiempo al trabajo doméstico en esta región, donde podemos encontrar a Colombia, de las que un 77,5% están en la informalidad. Las bajas tasas de afiliación a la seguridad social, los reducidos ingresos, las dificultades para la inspección o la falta de mecanismos para la negociación colectiva desprotegen a este sector frente a la informalidad y lo ubican como una de las ocupaciones con mayores déficits de trabajo decente. El 93% de los trabajadores domésticos son mujeres, lo que posiciona a esta ocupación como una de las más importantes para las mujeres de la región<sup>7</sup>.

En cuanto al panorama local, Los datos del DANE<sup>8</sup> muestran en la Encuesta Multipropósito de Bogotá, cuya última medición se realizó en el año 2014, muestra que en las localidades de Bosa con 91,2%, Suba y Ciudad Bolívar ambas con el 86,4% se observa mayor participación de las mujeres en el trabajo doméstico informal o no remunerado, mientras que en Chapinero con 63,4%, Usaquén con 71,0% y Teusaquillo con 74,5% se evidencian las menores cifras. Observando el comportamiento de las localidades de Teusaquillo, Chapinero y Usaquén, encontramos las menores cifras de participación y de horas semanales de dedicación de las mujeres al trabajo doméstico no remunerado, que corresponde con la mayor presencia de ellas en estratos socioeconómicos altos, es decir que tienen capacidad de pagar a otras personas para que realicen por ellas tales labores, principalmente a mujeres de menores estratos. También en los tres primero

---

<sup>6</sup> CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, TRABAJO DECENTE PARA LOS TRABAJADORES DOMÉSTICOS (99: 2-18, junio, 2010: Ginebra, Suiza). Memorias. Ginebra: Oficina internacional del trabajo, 2010. 23 p.

<sup>7</sup> CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, POLÍTICAS DE FORMALIZACIÓN DEL TRABAJO DOMÉSTICO REMUNERADO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. (1: 1, enero, 2016: Ginebra, Suiza). Memorias. Ginebra: Oficina internacional del trabajo, 2016. 54 p.

<sup>8</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE citado por VALENCIA, Ana María. OMEG, DIRECCION DEL CONOCIMIENTO – SDMUJER. 8 ed. Bogotá D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER, 2016. 5 p.

meses de 2016, el número de personas que realizan trabajo doméstico de forma remunerada en Bogotá es de 159.119 personas. De ellas, el 93,7% corresponde a mujeres y solo el 6,3% a hombres lo cual representa una diferencia porcentual de 87,4% y evidencia así la distinción de género en la labor.



## JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Se realizará una investigación en cuanto a la factibilidad de la creación de una empresa de servicios domésticos (SERV SAS) mediante un análisis técnico, administrativo, legal y financiero respondiendo al contexto colombiano y su problemática en el sector de servicios domésticos.

Según Califa Cindy<sup>9</sup> en Colombia el 42% de las mujeres delega bajo modalidad de pago a otra persona para realizar el trabajo domésticos, solamente el 0,5% de los hogares colombianos tienen empleada doméstica interna evidenciando una preferencia por los empleados doméstica por jornadas o medias jornadas. Como el género femenino se ha sumado a la fuerza laboral y este fenómeno está en crecimiento continuo, son menores la cantidad de horas que dedican a sus hijos y al trabajo doméstico, por eso tercerizar las labores mencionadas es una alternativa que se utiliza de manera frecuente en los grupos familiares de clase alta y media de la población.

Por otro lado, según la Oficina internacional del trabajo<sup>10</sup> los altos índices de informalidad en el sector son fundamentados bajo la falta de protección laboral y social, las normas sociales generalizadas de que el trabajo doméstico no es un trabajo reconocido y la falta de instituciones del mercado laboral como organizaciones y proveedores de servicios domésticos regulados. Los índices de formalidad en el trabajo doméstico son medidos cuando los trabajadores domésticos están cubiertos por la protección laboral y social, la seguridad social y el uso de arreglos formales, como el uso de contratos.

Solo mediante la investigación será posible probar la factibilidad del proyecto y basada en esta una posible puesta en marcha. Apoyándonos en la información disponible en artículos académicos y bibliografía administrativa pertinente se formularan estrategias, pronósticos y se propondrán soluciones a la problemática de la informalidad en el sector como la atención oportuna de la creciente demanda de los servicios domésticos en Bogotá, Colombia, logrando así un posterior aprovechamiento académico y económico

---

<sup>9</sup> CALIFA GARZÓN Cindy Lorena. Plan de negocio para la creación una de empresa de prestación de servicios generales para el hogar, la industria y comercio. [Repositorio Digital]. Universidad EAN, Facultad Ingeniería Administrativa Bogotá 2012. p. 9. [revisado 09 de julio de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2161/CalifaCindy2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

<sup>10</sup> CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, TRABAJO DECENTE PARA LOS TRABAJADORES DOMÉSTICOS (99: 2-18, junio, 2010: Ginebra, Suiza). Memorias. Ginebra: Oficina internacional del trabajo, 2010. 23 p.

## 1. MARCO TEORICO

El marco teórico de la presente investigación muestra los fundamentos y teorías referentes a la factibilidad del estudio de mercado, técnico y económico-financiera,

El principal objetivo que cumple este marco teórico en esta investigación será ubicar a la problemática de estudio alrededor de un grupo de conocimientos concretos, con el fin de orientar la investigación y brindar la fundamentación adecuada de los términos a utilizar.

### 1.1 EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Se define por proyectos según los autores del libro evaluación de proyectos Nassir y Reinaldo Sapag<sup>11</sup>, como la búsqueda de la solución al planteamiento de un problema que resuelve una necesidad, en la mayoría de los casos necesidades humanas. El proyecto puede definirse como un conjunto de ideas, que conjuntamente forman un plan con el que se busca solucionar un problema. Por ende, la recopilación de información es importante para luego realizar un análisis para evaluar las distintas alternativas posibles para el logro de una solución. Después de definir un proyecto se puede conceptualizar y explicar la teoría de la evaluación de proyectos.

La evaluación de proyectos es un proceso realizado para asignar una calificación a una idea en estudio y así comprobar el potencial de esta mediante ciertos criterios que corresponden a un estudio de mercado, técnico y financiero. Se buscará medir objetivamente las magnitudes cuantitativas que resultan del estudio del proyecto, y que en conjunto producen operaciones matemáticas que permiten obtener diferentes coeficientes de evaluación. Este tipo de evaluación de proyectos se basan en estimaciones basadas en supuestos y premisas de cómo se comportará el mercado, los competidores y los precios. Las anteriores estimaciones deben ser soportadas mediante un análisis del entorno tomando en cuenta las variables económicas, políticas y sociales que puedan afectar el proyecto en estudio y de esta manera, evaluando todos los aspectos que podrían influir positiva o negativamente se llegará a la decisión de ejecutar o no el proyecto estudiado.

El tipo de estudio que se pretende desarrollar en el presente trabajo de grado se aborda en este caso un estudio de factibilidad que se define como la evaluación de una acción a futuro con viabilidad de realizarse teniendo en cuenta los posibles inconvenientes que puedan presentarse. Se realiza el cálculo de las variables financieras y económicas, ya que a partir de estas se justifica la realización del proyecto.

---

<sup>11</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Evaluación de proyectos. 5 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008. 27 p.

Siguiendo las recomendaciones del autor Gabriel Baca Urbina<sup>12</sup> en Preparación y evaluación de proyectos, un estudio de factibilidad se plantea la consecución de dos objetivos, que son:

- El análisis y la presentación de todas las variables que condicionan la realización de la inversión futura asociada al proyecto, destacando las más complejas e importantes para el proyecto.
- Según el capital invertido y los recursos económicos comprometidos en el proyecto demostrar la rentabilidad económica.

Por otra parte refiriéndonos a la evaluación de un proyecto buscara satisfacer tres propósitos generales que responden a la factibilidad de mercado, la factibilidad técnica y la factibilidad económico-financiera.

## 1.2 ESTUDIO DE MERCADO

Basándonos en la literatura referente a Macroeconomía del autor Paul A. Samuelson<sup>13</sup>, Preparación y evaluación de proyectos del autor Gabriel Baca Urbina y evaluación de proyectos de Nassir y Reinaldo Sapag<sup>14</sup>; primero debe realizarse el estudio de mercado y este se define como un mecanismo en el que los consumidores y los vendedores determinan conjuntamente los valores de los productos y las cantidades de demandadas de los mismos. Es formado por personas u organizaciones que tienen intereses en común y que están dispuestos a realizar un intercambio de bienes o servicios para satisfacer dichos intereses. El estudio de mercado consiste entonces en determinar y cuantificar la oferta y la demanda, como también el análisis de los precios.

De acuerdo a Nassir y Reinaldo Sapag<sup>15</sup> en cuanto al estudio de mercado se debe evaluar el mercado proveedor, el competidor, el distribuidor y el consumidor. El primero se define como aquel que proporciona todos los insumos o materias primas necesarias para ofrecer el servicio. El siguiente mercado en estudio es el competidor, que se refiere a las empresas o individuos que ofrecen un producto o servicio de características similares al estudiado. El mercado distribuidor abarca los medios disponibles para poder realizar la distribución del servicio al consumidor. El último y más importante mercado es el consumidor donde se realiza el estudio de

---

<sup>12</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 4 p.

<sup>13</sup>SAMUELSON, Paul A. Macroeconomía. 16 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008. 26 p.

<sup>14</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 7 p.

<sup>15</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Evaluación de proyectos. 5 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008. 28 p.

los hábitos y usos con respecto al servicio, la lealtad hacia los mismos y la intención de compra, entre otros puntos. Teniéndose solamente en cuenta los últimos tres mercados anteriormente mencionados por Sapag<sup>16</sup>, para de esta manera identificar los competidores, la red de distribución o comercialización y los consumidores del proyecto del presente proyecto.

### 1.3 ESTUDIO TÉCNICO

Los autores Nassir y Reinaldo Sapag<sup>17</sup> presentan al estudio técnico como el segundo paso a realizar una vez finalizado el estudio de mercado. Este tiene como objetivo brindar la información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes al proyecto. Verificando la viabilidad técnica de fabricación del producto que se pretende y analizando la localización, el tamaño óptimo, los equipos, las instalaciones, así como la organización que se requiere para realizar la producción del bien o servicio.

En resumen, se pretenderá siguiendo los lineamientos de Baca Urbina “dar solución a las preguntas básicas: dónde, cuánto, cuándo, cómo y con qué producir el servicio deseado, por lo que el aspecto técnico de un proyecto estará compuesto por todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y las operaciones del proyecto en estudio”<sup>18</sup>.

Una vez cubiertos los aspectos que conforman el estudio técnico será necesario el establecimiento de los aspectos administrativos y legales que definirán el funcionamiento de la empresa y de gran utilidad para terceros que vayan a involucrarse con el proyecto. Como mínimo se debe establecer: el nombre comercial de la empresa y su tipo, la situación jurídica, el registro mercantil, los accionistas, la sede jurídica. Después de establecido el marco institucional de la empresa y para la correcta y completa realización del estudio técnico se cubren los siguientes puntos:

- Ubicación del proyecto.
- Infraestructura de servicios.
- Procesos de producción.

---

<sup>16</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Evaluación de proyectos. 5 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008. 28 p.

<sup>17</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Evaluación de proyectos. 5 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008. 19 p.

<sup>18</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 86 p.

- Perdidas en el proceso.
- Personal de trabajo.
- Capacidad del proyecto.

#### **1.4 ESTUDIO ECONÓMICO**

Siguiendo los lineamientos en cuanto estudio y evaluación económica y financiera para proyectos el autor Gabriel Baca Urbina<sup>19</sup>, Luego de concluir el estudio de mercado y el estudio técnico, se debe proseguir con el estudio económico y financiero del proyecto el cual consiste en designar la cantidad de recursos monetarios para el desarrollo del proyecto. Se pretenderá entonces la determinación de los recursos y de cuál será el costo total de las operaciones, que serán de gran utilidad para la posterior evaluación con indicadores económicos.

Organizando entonces la información de orden monetario proveniente de los estudios realizados previamente; elaborando y analizando los estados financieros proyectados; y finalmente se determina la rentabilidad del proyecto a través de métodos de análisis que toman en cuenta el valor real del dinero en el tiempo.

Es posible teniendo al estudio económico-financiero subdividirle en dos partes, la evaluación económico-financiera, conformada por aspectos contables, económicos y financieros como lo son el estado de resultados y abarcan el cálculo de la inversión y sus componentes, depreciación y amortización, financiamiento, volumen de ocupación, materias primas, ingresos, gastos de fabricación y estado de resultados. La segunda parte de esta es la evaluación de los resultados que determina la estructura del valor total, el flujo de fondos, el punto de equilibrio, y la rentabilidad total de la inversión.

#### **1.5 EVALUACIÓN ECONÓMICA**

La evaluación económico-financiera determina los costos, entendiéndose este término según el autor Baca Urbina Existen diversos tipos de costos y estos son:

- Costos de producción del bien o servicio “los cuales están directamente relacionados a las materias primas, mano de obra directa, mano de obra indirecta, materiales indirectos, costos de los insumos, costos de mantenimiento y costos por depreciación y amortización”<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 134 p.

<sup>20</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 135 p.

- Costos de administración “que provienen de realizar la funciones de administrativas de la empresa como los sueldos de gerentes, auxiliares, secretarios, costos de oficina en general, así como sus correspondientes costos de depreciación y amortización”<sup>21</sup>.
- Finalmente, los costos financieros que se relacionan con los intereses que se deben pagar en relación con capitales obtenidos en préstamos bancarios o deudas.

Los costos mencionados anteriormente, juntos corresponden a la inversión total a realizarse. La inversión entonces es la cuantía de recursos necesarios para la inicialización y el posterior funcionamiento del proyecto. Esta inversión comprende la compra de la totalidad de los activos fijos e intangibles necesarios para empezar con las operaciones de la empresa.

La inversión en capital de trabajo es la cantidad necesaria de dinero que la empresa debe tener a disposición diaria para garantizar su estabilidad financiera frente a cualquier pago. Comprende la totalidad de activos circulantes distintos de los de la inversión inicial, necesarios para la operación normal de un proyecto durante un ciclo productivo. Antes de realizar el cálculo de la inversión total es necesario detallar algunos valores totales, relativos a elementos de infraestructura y estructura, a maquinaria y equipos de producción, así como estudios y proyectos que sean necesarios realizar. De la determinación de la inversión se deriva el financiamiento que en el caso del presente proyecto a realizar no será tenido en cuenta<sup>22</sup>.

## 1.6 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La evaluación económica de los resultados es la parte final del estudio de factibilidad de un proyecto. Para su realización se requiere del estudio de los puntos siguientes recomendados por la Universidad Metropolitana de Caracas<sup>23</sup>:

- Punto de equilibrio.
- Flujo de Fondos.

---

<sup>21</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 135 p.

<sup>22</sup> REYES ORTOLÁ, Ana Karina, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE MERCADO, TÉCNICA Y ECONÓMICO-FINANCIERA PARA LA INSTALACIÓN DE UNA PLANTA ARENERA EN EL MUNICIPIO CAUCAGUA, DISTRITO ACEVEDO, ESTADO MIRANDA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2000. ; UNIVERSIDAD METROPOLITANA; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Ciencias Administrativas; Caracas; 2000. 16 p.

<sup>23</sup> Ibid., p. 18

- Tasa interna de retorno y Valor presente neto.

Explicando cada uno de los anteriores puntos según la facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad metropolitana de Caracas.

El análisis del punto de equilibrio se define como una técnica analítica para realizar el estudio entre los costos fijos, los costos variables, el volumen de ventas y las utilidades. La rentabilidad económico-financiera de un proyecto se puede determinar con los instrumentos más utilizados los cuales son el valor presente neto y la tasa interna de retorno. El valor presente neto se puede definir como la metodología para evaluar las inversiones de capital mediante la obtención del valor presente de los flujos netos de efectivo en un futuro, descontado a la tasa de rendimiento requerida, resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. El uso del valor presente neto como método de análisis permite interpretar fácilmente su resultado en términos monetarios, además de que supone una reinversión total de todas las ganancias anuales<sup>24</sup>.

Los criterios de evaluación del VPN son:

- Si VPN es mayor o igual a cero, el proyecto es viable.
- Si VPN es menor que cero, el proyecto es inviable.

La tasa interna de retorno por otro lado se define como el método utilizado para la evaluación de las propuestas de inversión mediante la aplicación de la tasa de rendimiento sobre un activo, y esta se obtiene encontrando la tasa de descuento que es igual al valor presente de los flujos futuros de entrada de efectivo al costo de la inversión. Esta la tasa interna de retorno hace que el VPN sea igual a cero la tasa interna de retorno obtenida se compara con las tasas de colocación en el mercado financiero, de modo que, si la tasa interna de retorno del proyecto es menor a esta tasa no se justificaría realizar la inversión debido a que se obtendría una mayor rentabilidad. Sin embargo, si la tasa interna de retorno obtenida es mayor, es conveniente aceptar el proyecto debido a que representará rendimiento mayor al que ofrece el mercado.

---

<sup>24</sup> REYES ORTOLÁ, Ana Karina, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE MERCADO, TÉCNICA Y ECONÓMICO-FINANCIERA PARA LA INSTALACIÓN DE UNA PLANTA ARENERA EN EL MUNICIPIO CAUCAGUA, DISTRITO ACEVEDO, ESTADO MIRANDA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2000. ; UNIVERSIDAD METROPOLITANA; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Ciencias Administrativas; Caracas; 2000. 19 p.

## **2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

A continuación, se mostrarán todas las metodologías y herramientas, para hacer respuesta al objetivo trazado en la hipótesis planteada. Se basará en herramientas del campo de la administración de empresas, permitiendo así el análisis adecuado de la información existente referente al estudio de factibilidad planteado y soportado también bajo fuentes de información secundarias como la utilización de artículos científicos, libros, revistas especializadas y publicaciones oficiales que tengan relación con el tema a tratar.

Como método se buscará responder preguntas, hipótesis planteadas y teorías sobre un tema específico, por medio de experimentación y observación ampliando conocimientos, y permitiendo que este trabajo así la identifique, los factores del sector por medio de métodos e investigaciones cualitativos y cuantitativos, recolectando, evaluando y analizando información para la relación correcta de variables teniendo en cuenta una perspectiva real del proyecto, por medio de diseños experimentales, encuestas, por medio de fuentes como, el DANE, Organización internacional del trabajo, y datos de la empresa de servicios domésticos (SERV S.A.S).

El estudio de factibilidad se llevará a cabo en el mismo orden presentado por los objetivos del proyecto teniendo como primero el diagnóstico, segundo el estudio de mercado, tercero el estudio técnico y finalmente el estudio y evaluación económica - financiera del proyecto.

### **2.1 METODOLOGÍA PARA EL DIAGNOSTICO**

El desarrollo del diagnóstico de este estudio de factibilidad, es importante tener claro el entorno en el que se desarrollará el proyecto, identificando tendencias, y cambios del entorno, fuera del alcance de la empresa. Muestra las oportunidades que pueden aprovechar la empresa y también las amenazas a las que se puede enfrentar, como también teniendo en cuenta factores políticos, sociales y económicos por eso se decide realizar un análisis PESTEL Y DOFA para el proyecto.

### **2.2 METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DE MERCADOS**

Se determinará la población dispuesta para la adquisición del servicio a un determinado precio, también la disminución del riesgo y la toma de decisiones por medio de datos reales del mercado, se conocerá la población a la que se dirige el producto por medio de una segmentación del mercado, se identificarán gustos y preferencias utilizando fuentes primarias como encuestas a muestras objetivo del mercado, y con esta información estimar la demanda y oferta de la empresa, dando así la oportunidad de toma de decisiones para los siguientes estudios.



## **2.3 METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO TÉCNICO**

Se obtendrá la información necesaria para establecer la infraestructura y capacidad del espacio, información pertinente del servicio y proceso, se establecerá un método de trabajo para las características de este, permitiendo así la descripción de insumos y de actividades referentes al proceso productivo, por medio de un diagrama de flujo. Se mitigará la realización de actividades innecesarias, por medio de un estudio de tiempos, que mide el tiempo real, normal y estándar, que considera el control requerido por el proceso productivo, llevando un control para eliminar tiempo improductivo.

También se establecerá la estructura administrativa, definiendo la planeación estratégica con sus componentes, y con esto establecer estrategias para identificar hacia donde se quiere llegar. Determinando enfoque y decisiones convenientes para desarrollar los objetivos propuestos, teniendo en cuenta valores organizacionales de la empresa, se utilizarán herramientas como organigramas que establecerá manual de funciones para cada uno de los cargos para el funcionamiento óptimo y eficiente de la empresa.

En este mismo estudio técnico se tienen en cuenta los factores legales, por ende, se recolectará la información pertinente a la normatividad del sector en Colombia y como esta normatividad afecta a la empresa, reestructurando el mismo estudio y los procesos incluidos en este hacia el cumplimiento de la norma vigente.

## **2.4 METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO FINANCIERO**

Se evaluará la perspectiva financiera, por medio de herramientas, que permiten recolectar estimaciones de ventas futuras, tasa interna de oportunidad, valor presente neto, entre otros, para la ejecución de y creación del proyecto, evaluando al detalle cada uno de los costos, y obteniendo la viabilidad de la creación de la empresa de servicios domésticos (SERV SAS).

### 3. DIAGNOSTICO DE CONTEXTO

Siguiendo las recomendaciones del autor Gabriel Baca Urbina<sup>25</sup> en Preparación y evaluación de proyectos, un estudio de factibilidad se plantea Analizar y presentar todas las variables que condicionen la realización del proyecto.

Para la realización del diagnóstico de contexto de este estudio de factibilidad se tiene en cuenta el entorno en el que se desarrolla el proyecto, identificando tendencias, y cambios en el mismo, es decir lo que se encuentra externo a la empresa, como también teniendo en cuenta factores, sociales y económicos con interés específico en el subsector servicios en Bogotá, y un análisis interno DOFA para la empresa SERV S.A.S.

#### 3.1 ANÁLISIS EXTERNO

El proyecto SERV S.A.S se lleva a cabo en la ciudad de Bogotá que aporta el 26% del PIB de Colombia, exactamente según datos de la Cámara de comercio de Bogotá \$72.600 millones de dólares, el cual es superior al de países de centro américa e incluso de sur américa. También, el ingreso por persona en la ciudad de Bogotá es de \$9.2 dólares diarios y es el más alto del país que en promedio es de \$5.7 dólares.

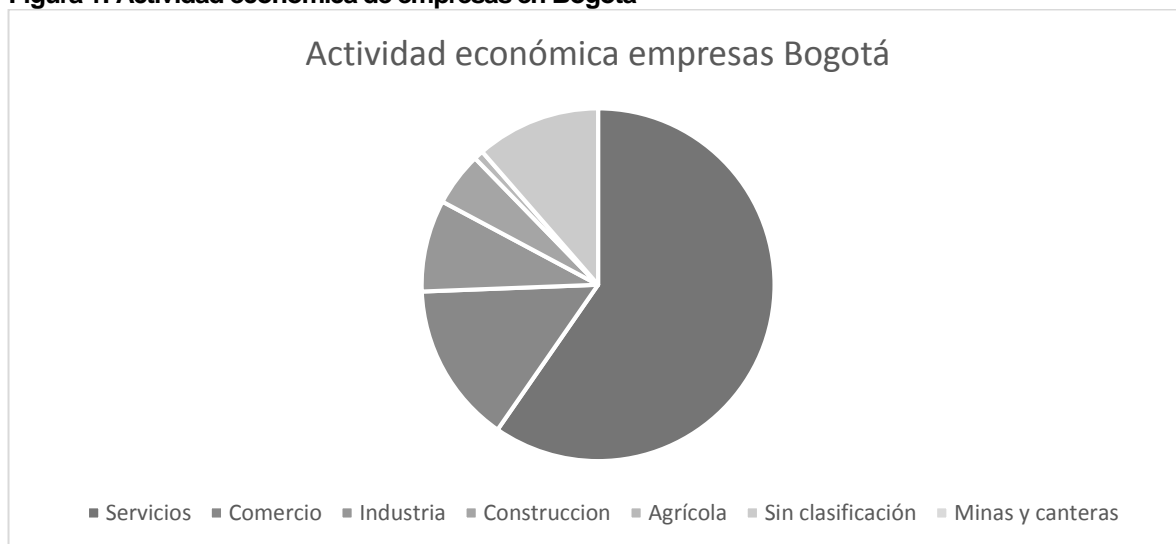
Bogotá según el DANE<sup>26</sup> tiene una estructura de producción variada y entre el cual los servicios producen el 68 % del valor añadido, seguido del comercio el 16.8 %, industria el 9.6 % y construcción el 5.6 %. Es normal encontrar en las ciudades grandes como Bogotá la mayor cantidad de empresas. El personal y actividades de servicios de gestión con una parte del 47 %, el comercio con el 32 %, la industria de la fabricación con el 13 % y la construcción con el 6 %.

---

<sup>25</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 4 p.

<sup>26</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA - DANE, Muestra trimestral de servicios de Bogotá (MTSB). Bogotá: Departamento administrativo nacional de estadística, 2 de abril de 2018. [revisado 09 de agosto de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp\\_MTSB\\_IV2017.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp_MTSB_IV2017.pdf)

**Figura 1: Actividad económica de empresas en Bogotá**



**Fuente: Elaboración propia.**

La población de esta ciudad según datos del DANE<sup>27</sup> para el año 2018 es de 8.181.047 habitantes de los cuales 3.963.853 son hombres y 4.217.194 son mujeres. También se presenta la información de población por edades, de gran utilidad para una futura segmentación del mercado.

**Tabla 1: Población por edades en Bogotá.**

Grupos de edades	Porcentaje sobre la población total	Número de habitantes
20-24 años	8.19 %	670.028
25-29 años	8.11 %	663.483
30-34 años	7.88 %	644.667
35-39 años	7.94 %	649.575
40-44 años	7.10 %	580.854
45-49 años	6.37 %	521.133
50-54 años	6.20 %	507.225
55-59 años	5.57%	455.684
60-64 años	4.39%	359.148

**Fuente: Elaboración propia.**

SERV SAS pretende la prestación de servicios inicialmente en Bogotá por lo que se calcula el número probable de hogares que utilizarán el servicio. De esta manera orientados por la estratificación socioeconómica se descartan los estratos 1,2 y 3 como futuros mercados y se centra el diagnóstico de la población hacia las

<sup>27</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA - DANE, Muestra trimestral de servicios de Bogotá (MTSB). Bogotá: Departamento administrativo nacional de estadística, 2 de abril de 2018. [revisado 09 de agosto de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp\\_MTSB\\_IV2017.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp_MTSB_IV2017.pdf)

localidades que cuenten con los estratos 4, 5 y 6 dando como resultado la siguiente tabla con la población de cada localidad de interés:

**Tabla 2: Número de predios por estratos de interés**

LOCALIDAD	NUMERO DE PREDIOS POR ESTRATOS DE INTERES				
	Predios Estrato 4	Predios Estrato 5	Predios Estrato 6	NUMERO DE PREDIOS	NUMERO DE HABITANTES
USAQUEN	116996	53630	79769	307158	475275
CHAPINERO	34110	15147	59036	119265	126192
SANTA FE	10819	0	0	32785	93857
KENNEDY	14323	0	0	246956	1230539
FONTIBON	69135	4075	0	131436	424038
ENGATIVA	147103	7448	0	186206	883319
SUBA	20434	1703	0	425707	1315509
BARRIOS UNIDOS	22915	2186	0	39038	270280
TEUSAQUILLO	55827	7137	0	70667	140135
LOS MARTIRES	1277	0	0	13884	93248
TOTAL	492940	91326	138805	1573102	5052392
PORCENTAJE	31%	6%	9%	100%	

**Fuente: Elaboración propia**

De la tabla anterior se consolida como información base un número de habitantes de 5'052.392 habitantes para los estratos 4, 5 y 6 para la ciudad de Bogotá, de los cuales habitan en 1'573.102 predios que delimitan el segmento de mercado objetivo. En cuanto a número de predios 138.805 hacen parte del estrato 6, 91.326 hacen parte del estrato 5 y 492.940 hacen parte del estrato 4.

De acuerdo con la estructura del gasto y la clasificación CCIF (Consumo Individual por Finalidad de Producto), el comportamiento de los mayores gastos de los hogares anteriormente mencionados pertenecientes a los estratos 4, 5 y 6 en Bogotá D.C. “Estos se efectúan en alimentos con el 24,1%; seguido del gasto en alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles con el 24%; el 21,5% del gasto total es destinado para el grupo de bienes y servicios diversos. En cuanto al porcentaje de hogares que adquieren los diferentes bienes, el 99,9% de los hogares tienen gastos en alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles; el 99,5% en bienes y servicios diversos”<sup>28</sup>.

**3.1.1 Legislación laboral.** En Bogotá y en Colombia las leyes del empleo se rigen a través del Código Sustantivo del Trabajo que fue adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950<sup>29</sup>, donde se establecen las formas de contratación, los derechos y deberes de los trabajadores y empleadores, el concepto de salario y

<sup>28</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA - DANE, Muestra trimestral de servicios de Bogotá (MTSB). Bogotá: Departamento administrativo nacional de estadística, 2 de abril de 2018. [revisado 09 de agosto de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp\\_MTSB\\_IV2017.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp_MTSB_IV2017.pdf)

<sup>29</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Código sustantivo de trabajo, ley 2663, de 1950. Por la cual se establecen las ormas de contratacion, derechos y deberes de los trabajadores y empleadores. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1950. No. 2663. P. 1.

sus formas. En la siguiente tabla se podrán encontrar especificados los deberes del empleador en cuanto al salario mínimo legal vigente.

**Tabla 3: Deberes del empleador en Colombia**

En el año 2018 el salario mínimo legal mensual vigente en Colombia es de \$ 781.242, en el Cuadro 1. (Salarios 2018), se ilustra la información de salarios, auxilio de transporte, horas extras, horas dominicales, vacaciones, prestaciones a cargo del empleador, prestaciones a cargo de terceros y parafiscales.
El auxilio de transporte se paga a los empleados que devenguen menos de dos salarios mínimos legales mensuales vigentes, para el año 2018 este auxilio debe ser pagado por los empleadores y tiene un valor de \$88.211 pesos.
Las horas extras en la legislación colombiana tiene la Ley 50 de 1990 Art.24, la cual dicta el valor en pesos colombianos por cada tipo de hora extra; las horas dominicales y festivos tienen un recargo adicional del 25%, por otra parte, la Ley 50 Art.186 hace referencia a las vacaciones obligatorias.
Las prestaciones sociales en la normatividad colombiana, son beneficios legales que el empleador debe pagar a sus trabajadores adicionalmente al salario ordinario, para atender necesidades o cubrir riesgos originados durante el desarrollo de su actividad laboral. Existen prestaciones a cargo del empleador, también están las prestaciones a cargo de terceros y parafiscales.
Las prestaciones a cargo de tercero y parafiscales son: primas, cesantías, salud, pensiones, riesgos profesionales, aporte del ICBF, subsidio familiar; las cuales están regidas por leyes y decretos de la legislación colombiana, regidas por la ley 52 de 1975, en el artículo 306 y 249, como también la ley 11 de 1984, artículo en su artículo 7.
En Colombia en cuanto a regulación las empresas de cualquier sector entre las cuales se encuentran las del sector servicio deben acatar al Código sustantivo de trabajo, donde se encuentra la normatividad, derechos y deberes referentes a las actividades a realizar.

**Fuente: Elaboración propia**

Además de este existen otras leyes y sentencias dictadas hacia la actividad económica que se pretende realizar en este proyecto:

**Tabla 4: Legislación laboral para empleadas domésticas en Colombia**

LEY, SENTENCIA O DECRETO	DESCRIPCIÓN
Ley de Prima	Por medio del cual se garantiza el acceso en condiciones de universalidad al derecho prestacional de pago de prima de servicios para trabajadores domésticos. El 7 de julio de 2016 se expidió la ley 1778, o ley de prima para los trabajadores y trabajadoras domésticas en Colombia.
Sentencia 185-16	Empleadas domésticas son sujetos de especial protección según fallo de Corte Constitucional. Abril de 2016.
Sentencia T-343-16	La conciliación NO puede ser usada para desconocer derechos laborales irrenunciables como la Seguridad Social. Sentencia de la Corte Constitución que refuerza los derechos de los y las trabajadoras domésticas.
Sentencia C-871-14	La Corte Constitucional reconoce prima para empleados domésticos.
Decreto 2616 del 20 de noviembre de 2013	Por medio del cual se regula la cotización a seguridad social para trabajadores dependientes que laboran por periodos inferiores a un mes, se desarrolla el mecanismo financiero y operativo de que trata el artículo 172 de la ley 1450 de 2011 y se dictan disposiciones tendientes a lograr la formación laboral de los trabajadores informales.
Decreto 721 del 15 de abril de 2013	Afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al Sistema de Compensación Familiar, por medio del cual se reglamenta el numeral 4 del artículo 7° de la Ley 21 de 1982 y se regula la afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al Sistema de Compensación Familiar."
Ley 1595 de 2012	Por medio de la cual se aprueba el CONVENIO SOBRE EL TRABAJO DECENTE PARA LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES DOMÉSTICOS, 2011 (NÚMERO 189)" adoptado en Ginebra, Confederación Suiza, en la 100ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, el 16 de junio de 2011".
Sentencia T-237/de 2011	Sentencia de la Corte Constitucional que reitera la responsabilidad de empleadores/as de cumplir con la afiliación del trabajador al Sistema de Seguridad Social, tal afiliación comprende el pago de las incapacidades por motivos de salud.
Ley 1413 de 2010 o ley de Economía del Cuidado	Esta ley obliga a medir por primera vez en Colombia el tiempo que las mujeres invierten en tareas de cuidado remunerado (trabajadoras domésticas, entre otras) y no remunerado, es uno de los fundamentos para que luego las instancias judiciales y legislativas entiendan que la casa sí es una unidad económica productiva y por tanto quienes trabajan en ella deben ser merecedores de la prima (y no solo los y las trabajadoras de empresas).
Otras sentencias o leyes	La Corte Constitucional ordena reconocer 'pensión sanción' a empleadas domésticas (febrero de 2018). La Corte recordó que cuando un empleador omite su obligación de hacer las cotizaciones de pensión de su empleada doméstica, estas personas pueden tener derecho a una pensión sanción, lo cual implica que el empleador debe pagarles mensualmente una suma.

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.3 Legislación ambiental** La Sentencia 486 de la Corte Constitucional del 22 de julio de 2009 expresa:

Se excluye a las micro y pequeñas empresas de cumplir una legislación ambiental, grupo de empresas donde encontramos a SERV S.A.S como nueva empresa. El Decreto 1299 de 2008 que reglamenta el artículo octavo de la Ley 1124 de 2007, expone la obligación de cada organización, para que desarrolle su actividad productora en el país, mediante la implementación y respeto por la norma ambiental. La Ley suscita que todas las empresas a nivel ambiental deben tener un departamento de gestión ambiental dentro de su organización para velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental de la República, según lo anterior se exige la implementación de un Departamento de Gestión Ambiental en las empresas medianas y grandes, que tengan código CIIU industrial, es decir que su operación económica este reglamentada y estandarizada a nivel internacional, por lo cual se ven obligadas a tener este departamento<sup>30</sup>.

### **3.2 ANÁLISIS INTERNO**

Una vez realizado el análisis externo referente a SERV S.A.S, es de gran utilidad un análisis interno, este análisis está diseñado para permitir al investigador saber el entorno de la empresa o sector en el que se va a desarrollar, la herramienta describe factores internos (fortalezas y debilidades), factores externos (oportunidades y amenazas), los cuales permiten formular estrategias que permitan afrontar las amenazas del entorno y las debilidades de la empresa; en este caso se realiza un análisis DOFA para la empresa SERV S.A.S.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia 486, de 2009. Por la cual se establece la legislación ambiental. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2009. No. 486. P. 8.

<sup>31</sup> SERNA, GÓMEZ Humberto. Gerencia Estratégica. 3R editores. Décima edición, p 185-186.

**Tabla 5: Matriz DOFA SERV SAS**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	1.Marca y presencia en el nuevo mercado digital 2.Política de optimización de precios y procesos. 3.Tiempos cortos de limpieza, productos biodegradables incluidos. 4.Innovador modelo de negocio y contratación. 5.Seguros de daños. 6.Servicio con calidad medible según encuestas de satisfacción. 7. Industria no madura.	1.Página web y herramientas digitales de baja calidad. 2. Ausencia de departamento de marketing. 3.Falta de experiencia. 4.Falta de posicionamiento de marca. 5.Ausencia de asesoría legal continúa. 6.Tiempos de desplazamiento al lugar de la prestación del servicio variables, imposibilidad de acceso a zonas muy alejadas. 7. Preferencia ante la informalidad, ausencia de un proceso de inclusión de la oferta informal.
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
1.Posicionar la marca como la primera opción para las personas 2.Demanda creciente del servicio, altos índices de desempleo 3.Ofrecer mejores salarios en el subsector 4.Una herramienta de trabajo autónoma para el subsector 5.Alianzas para optimizar precios y procesos 6.Desarrollo de mecanismos de comunicación fácil y practica con sus clientes y prestadores del servicio de aseo	(F1-O1) Posicionar la página web, herramientas digitales y marca como la primera opción para el consumidor en cuanto a servicios para satisfacer la demanda creciente del servicio y combatir los índices de desempleo. (F2-O5) Utilizar convenios y alianzas con otras empresas que hagan parte de la cadena de valor del servicio para cumplir con la política de optimización de precios y procesos. (F4-O3) Implementando el modelo de negocio y de contratación de la empresa lograr incrementar la banda salarial correspondiente al subsector. (F7-O6) Aprovechar la inmadurez del subsector para posicionar una herramienta de trabajo autónoma que desarrolle mecanismos prácticos y seguros que conecte al consumidor y al prestador de servicios domésticos.	(D1-O1) Inversión prioritaria en las herramientas digitales y su posicionamiento mediante un departamento de marketing para de esta manera ser la primera y mejor opción disponible para el consumidor del servicio. (D3-O5) Disminuir la falta de experiencia, la ausencia de asesoría jurídica, soluciones de transporte y la falta de posicionamiento de la marca con la ayuda de alianzas estratégicas con otras empresas tercerizando las actividades en las cuales se tiene déficit. (D7-O4) Por medio de mejores salarios ofrecer una oferta a la informalidad para que esta prefiera trabajar por medio de la empresa y herramienta intermediaria como también ofrecer mayores beneficios al consumidor.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
1.Copia de estrategias por parte de la competencia debido al acceso de la información 2.Mayor inversión por parte de la competencia 3.Aumento de impuestos y precios de materias primas 4.Problemas de movilidad en la ciudad 5.Demandas y accidentes laborales 6.Robos 7.Aumento de la competencia, robo de empleados	(F1-A1) Realizar estrategias únicas y difíciles de copiar por parte de la competencia aplicando también barreras de seguridad como contratos de confidencialidad, al mismo tiempo de ser pioneros en innovación y desarrollo. (F2-A2) Metas estrategias enfocadas a igualar y sobrepasar el nivel de la competencia y luego mantenerse arriba de esta siempre. (F3-A3)Asesoría jurídica y alianzas con empresas de seguros pertinentes y de calidad para evadir y enfrentar problemas como demandas, accidentes laborales y robos. (F4-A4) Vigilar la calidad del servicio mediante mecanismos de calificación oportuna que garanticen el compromiso del trabajador y la satisfacción del cliente.	(D1-A1) Tomar como guía las estrategias ya comprobadas en cuanto a soluciones de marketing, transporte y soluciones tecnológicas utilizadas por la competencia e industrias análogas. (D2-A2) Asesoría legal y contable oportuna para cada uno de los procesos de la empresa para evitar problemas como demandas, accidentes laborales y robos. (D3-A3) Compensar la falta de experiencia de parte de la empresa con una estructuración fundamentada en la innovación y desarrollo continua que no sea posible de copiar por parte de la competencia. (D4-A4) La informalidad y el robo de empleados se deben combatir con calidad, seguridad y cumplimiento.

**Fuente: elaboración propia**

En la anterior tabla una vez realizada la matriz DOFA del proyecto, quedan consolidadas las estrategias base sobre las cuales la empresa SERV S.A.S dirigirá sus metas y objetivos a mediano y corto plazo, suficientes para la inicialización del proyecto donde se tuvo en cuenta el diagnostico externo e interno del proyecto planteado en el objetivo número uno de esta monografía.

## **4. ESTUDIO DE MERCADO**

Apoyado sobre la literatura referente a Macroeconomía del autor Paul A. Samuelson<sup>32</sup>, y Preparación y evaluación de proyectos del autor Gabriel Baca Urbina y evaluación de proyectos de Nassir y Reinaldo Sapag<sup>33</sup> el análisis del mercado se a continuación se realiza con el fin de establecer la viabilidad del proyecto, teniendo en cuenta un horizonte sobre los posibles clientes para el servicio de empleados domésticos a ser ofrecido por SERV S.A.S.

Observando el comportamiento de la demanda, permitiendo así las proyecciones de la misma y como se comportaría la oferta y la competencia. El estudio de mercado consistirá en la determinación y cuantificación de la oferta y demanda, el análisis de los precios y también el estudio de comercialización. Por medio de herramientas de investigación de mercado y segmentación, se identifican los comportamientos predecibles en este subsector de servicios domésticos.

### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

SERV S.A.S es una plataforma digital y empresa 100% Colombiana, intermediaria entre consumidores y trabajadores prestadores de servicios domésticos a domicilio, incursionando en el mercado digital y tecnológico a través de herramientas digitales como página web y aplicaciones para celulares, como propuesta de solución a la falta de confiabilidad, practicidad, calidad y eficiencia ofrecida por el mercado de los servicios en el hogar, factores en los que se centra el esfuerzo para ofrecer un servicio diferenciado al que se llama PREMIUM EXPRESS, y de esta manera solucionar y facilitar la vida del mercado bogotano y la creciente demanda del servicio doméstico.

### **4.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

La investigación de mercado establece y caracteriza la demanda del segmento de mercado doméstico. Determinando y caracterizando las necesidades e intereses del sector doméstico definiendo un portafolio de servicios que se ajuste a sus necesidades específicas. Para así desarrollar estrategias ideales de acuerdo a los resultados. Como también es posible la identificación de problemas e inconvenientes presentados actualmente por la oferta formal e informal actuales del servicio doméstico.

---

<sup>32</sup>SAMUELSON, Paul A. Macroeconomía. 16 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008. 26 p.

<sup>33</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 7 p.



### 4.3 ENCUESTA

La encuesta es de tipo exploratoria y cuantitativa, busca obtener información pertinente de los siguientes puntos:

- Edad.
- Tipo de vivienda donde habita.
- Frecuencia de uso del servicio.
- Servicios utilizados actualmente.
- Canales de venta actuales del servicio.
- Costo probable a pagar por el servicio formal.
- Necesidades insatisfechas.
- Opinión actual del servicio.

La encuesta será enviada por medios digitales utilizando la herramienta y portal de internet: [www.encuestafacil.com](http://www.encuestafacil.com), debido a la facilidad de acceso para el enuestado y por el rápido reporte de resultados.

#### Figura 2: Cálculos de tamaño de muestra

Calculo de la muestra

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

Donde

n = Tamaño de la muestra  
Z = Desviación de la muestra (confianza)  
P = Probabilidad de éxito  
Q = Probabilidad de fracaso  
e = Error de muestreo  
N = Población

Sector doméstico:

$$n = \frac{0,5 \times 0,5}{(0,05^2/0,95^2) + (0,5 \times 0,5/114998)} = 90,25$$

**Fuente: Elaboración propia**

Se podrá encontrar la encuesta realizada y el análisis de datos de la misma en los ANEXOS del presente proyecto.

#### 4.4 SÍNTESIS DE LA DESCRIPTIVA ESTADÍSTICA

- Una mayoría del 90% de las personas sometidas a la encuesta pertenece a los estratos 3, 4 y 5, más del 50% de estas personas residen en apartamentos. De acuerdo a quienes usan o han usado servicios de empleada de limpieza el 87% de los encuestados afirman haberlo hecho, donde se evidencia una preferencia a la utilización del servicio una vez a la semana enmarcados bajo una frecuencia mensual con un valor de cuatro servicios, en jornadas de medio tiempo o tiempo completo.
- Los medios de mayor preferencia para el contacto y obtención del servicio son la el vos a vos o recomendación.
- De acuerdo a la calidad del servicio actual contratado el 89% de los entrevistados consideran que es buena o sobresaliente, por ende se identifica como un punto que no tendrá una prioridad de preferencia al momento del diseño del servicio o producto.
- El 57% de las personas encuestadas, es decir su mayoría indican la existencia de problemas o inconvenientes al contratar el servicio informante, los cuales deben ser sometidos a estudio para evitarles en los procesos del servicio a diseñar.
- El 95% de las personas sometidas a la encuesta pagan actualmente entre \$30.000 y \$40.000 por un servicio diario mediante la oferta informal, En cuanto a un valor equitativo para la mayoría de encuestados para pagar un servicio doméstico formal por medio de una empresa prestadora del servicio es de entre \$50.000 y \$60.000.

#### 4.5 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La demanda potencial es identificada utilizando la información relacionada a los predios de interés ubicados en los estratos 4, 5 y 6 de la ciudad de Bogotá consolidados en la tabla 2 del presente documento. 5'052.392 habitantes los cuales residen en 1'573.102 predios que delimitan el segmento de mercado objetivo. Para lograr una referencia monetaria referente a esta demanda potencial de clientes, el cálculo respectivo para asignar un valor monetario a la demanda potencial del proyecto es el siguiente:

- Utilizando un Valor del servicio extraído de la encuesta de investigación de mercado: 49.900 pesos
- Totalidad de los predios: 1'573.102

Dinero asociado a la demanda potencial =  $(49.900 * 1'573.102) = 78'497'789.800$

El valor del dinero asociado a la demanda potencial se estima en 78'497'789.800 pesos colombianos.

Nuevamente es de gran utilidad aplicar los conceptos anteriores a diferentes escenarios, que son planteados de la siguiente manera:

- Valor del servicio: 49900 pesos.
- Escenario 1: el cliente solo compra una vez el servicio.
- Escenario 2: el servicio tiene una recompra semanal y el cliente compra 4 veces en un mes.
- Totalidad de los predios: 1'573.102.
- Target de mercado: 10% de los predios, 157.310 predios.
- Dinero asociado a la demanda potencial Escenario 1:  $(49.900 * 157.310) = 7'849'778.980$ .
- Dinero asociado a la demanda potencial Escenario 2:  $(49.900 * 157.310 * 4) = 31'399'115.920$ .

Observando los resultados obtenidos de la estimación del valor monetario asociado a la demanda real del primer escenario donde el cliente realiza una única compra del servicio este tiene un valor de 7'849'778.980 pesos y para segundo escenario donde el cliente compra 4 servicios al mes 31'399'115.920 pesos.

#### **4.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA**

Según los datos del DANE<sup>34</sup> (GEIH) muestra que, en el primer trimestre de 2016 la cifra de personas que se dedican al trabajo doméstico de forma remunerada en Bogotá es de 159.119 de las cuales 93.7% son mujeres y el 6.3% son hombres. Según la encuesta multipropósito de Bogotá cuya última edición se realizó en 2014. Bosa con 91.2%, Suba y Ciudad Bolívar ambas con el 86.4% son las localidades donde se observa mayor participación de las mujeres en trabajo doméstico, mientras que Chapinero 63.4%, Usaquén 71% y Teusaquillo 74.5% son las localidades en las que se evidencian las menores cifras.

---

<sup>34</sup> VALENCIA, Ana María. OMEG, DIRECCION DEL CONOCIMIENTO – SDMUJER. 8 ed. Bogotá D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER, 2016. 5 p.

#### **4.7 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA**

Referente a la competencia actual, en cuanto a servicios ofrecidos y mercado al que se destina se tienen las siguientes empresas que operan en la ciudad de Bogotá.

- HOGARU
- AGENTS
- SERVIDOMESTICAS
- DOMOLIMPIEZA

Sin descartar a la oferta informal liderada por prestadores independientes del servicio, los cuales se sitúan como el principal competidor ofreciendo tarifas de bajo costo debido a su falta de organización formalizada y la evasión al cumplimiento de la ley asociada a la labor, disminuyendo sus costos lo cual le permite ofrecer mejores precios, pero con los riesgos asociados a un servicio informal, que serán aceptados o no por el consumidor de acuerdo a sus preferencias.

## 5. ESTUDIO TÉCNICO

Según los autores Nassir y Reinaldo Sapag el estudio técnico se presenta como siguiente paso una vez concluido el estudio de mercado. “El estudio técnico provee información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes al proyecto. Se pueden establecer dos objetivos principales para el estudio técnico Verificar la posibilidad técnica de fabricación del producto que se pretende. Analizando y determinando la localización, el tamaño óptimo, los equipos, las instalaciones, así como la organización que se requiere para realizar la producción”<sup>35</sup>.

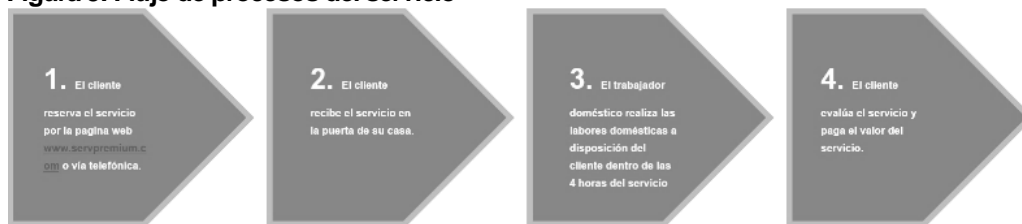
### 5.1 DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

SERV S.A.S ofrece servicios domésticos por horas a la población objetivo, ofreciendo como primer producto SERV Premium Express 4 horas.

Descripción del servicio: Servicio de limpieza profesional de 4 horas para hogares, incluye planchado, preparación de alimentos e insumos de aseo biodegradables (desengrasante, limpiador multiusos, blanqueador y limpiavidrios); Tiempo: 4 horas; valor: \$ 49.900 pesos. Extraído según encuesta de mercado ANEXA.

Descripción del proceso: A continuación, se describirá el proceso del servicio, iniciando desde el momento en que el cliente solicita el servicio y finalizando cuando el trabajador domestico finaliza el servicio.

Figura 3: Flujo de procesos del servicio



Fuente: Elaboración propia

### 5.2 FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO

Se realizó la ficha técnica del producto que en este caso es un servicio teniendo en cuenta la Clasificación Central de Productos del DANE (CPC) que Constituye una completa clasificación de productos que comprende bienes y servicios.

<sup>35</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Evaluación de proyectos. 5 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008. 19 p.

**Tabla 6: Ficha técnica del servicio**

FICHA TÉCNICA DE CATALOGACIÓN DE SERVICIOS			
ATRIBUTOS GENERALES			
CATEGORÍA DEL SERVICIO	PRODUCTO:	Servicios de limpieza y mantenimiento de viviendas o edificios comerciales, administrativos e industriales:-Limpieza y encerado de pisos-Limpieza de paredes interiores-Pulimento de muebles-Otros servicios de limpieza y mantenimiento	
	CPC	85330	
	CPC INTERNACIONAL	85330	
	PRECIO DE ADHESIÓN:	4 HORAS DE SERVICIO: 49,900 COP (IVA SOBRE AIU)(5%)	
N°	ESPECIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	NOTAS ESPECÍFICAS
ATRIBUTOS ESPECÍFICOS			
1	PERSONAL	1 PRESTADOR DE SERVICIOS GENERALES O 1 PRESTADOR DE SERVICIO DOMESTICO	
2	FORMACIÓN,CAPACITACIÓN y/o EXPERIENCIA.	Experiencia mínima en puestos de servicios generales de 6 meses en adelante o en servicio doméstico con carta de recomendación por parte del empleador anterior - inducción según protocolo de SERV S.A.S.	
3	CAPACIDAD MÁXIMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	De acuerdo a estándares referenciales 60 servicios de 4 horas mensuales (2 servicios diarios por trabajador).	
4	UNIFORMES DE PERSONAL E IDENTIFICACIÓN	Credencial que contendrá: foto, nombres y apellidos, número de cedula y nombre del proveedor (Persona Natural o Jurídica) - Uniforme antifluidos - Equipo mínimo de Protección Personal según normas de seguridad en el trabajo (guantes, tapabocas y zapatos antideslizantes).	
5	ESPACIO Y SUPERFICIE	El espacio donde se llevara a cabo el servicio serán las instalaciones del cliente es decir su vivienda.	
6	ACTIVIDADES QUE INCLUYE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Servicio de limpieza profesional de 4 horas de SERV Premium Express, incluye: Aseo general, planchado o cocina, disposición a merced del cliente según las horas contratadas. Todos los servicios de SERV S.A.S incluyen insumos de limpieza biodegradables: limpiador multisuperficie, desinfectante, limpiavidrios y desengrasante.	

Fuente: Elaboración propia

### 5.3 MÉTODO DE TRABAJO

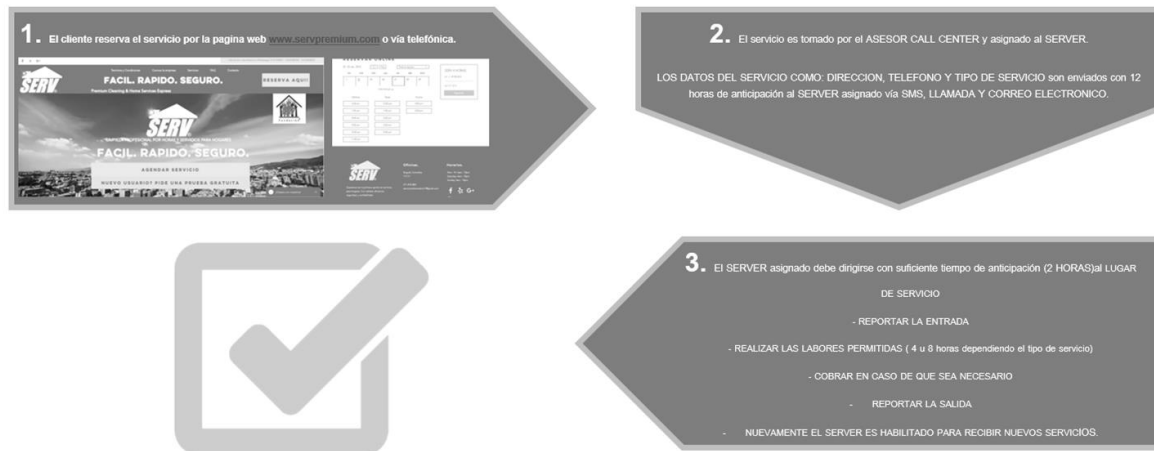
El método de trabajo se imparte al personal recién vinculado mediante un paso a paso que lo encontraremos en la secuencia estandarizada que se sigue para la prestación del servicio de 4 horas ubicado en el procedimiento de servicio y método de trabajo que se encuentra en los ANEXOS del presente proyecto.

### 5.4 ANÁLISIS DE OPERACIONES

En el diagrama de operaciones se encuentran los 3 pasos básicos para la operación de un servicio. Iniciando desde cuando el consumidor contacta a la empresa por cualquiera de sus canales de venta, el servicio es asignado al trabajador disponible más cercano a la localización del cliente, y finalmente el trabajador reporta su entrada, realiza el servicio de acuerdo al método de trabajo y reporta su salida. De esta manera se cumple el ciclo que puede ser repetido hasta 2 veces por trabajador en una jornada laboral.

## 5.5 DIAGRAMA DE OPERACIÓN

Figura 4: Diagrama de operación



Fuente: Elaboración propia

## 5.6 ESTUDIO DE TIEMPOS

El trabajador dispone de 4 horas para realizar las labores domésticas permitidas según los términos y condiciones del servicio incluidas en el ANEXO del presente documento, y estas labores son desempeñadas según la preferencia de cada cliente y son distribuidas de acuerdo al método de trabajo explicado anteriormente.

## 5.7 NÚMERO DE EMPLEADOS

La empresa SERV S.A.S envía a un único trabajador domestico para realizar las labores dentro del número de horas solicitadas por el cliente, cada trabajador podrá realizar hasta un máximo de 60 servicios al mes desglosados en el siguiente inciso.

## 5.8 Capacidad del proyecto

De acuerdo a estándares referenciales como capacidad disponible del proyecto cada trabajador de SERV S.A.S que realice labores de prestación de servicios de limpieza para viviendas u oficinas podrá realizar hasta 60 servicios de 4 horas mensuales incluyendo dominicales pagos (2 servicios diarios por trabajador) y realizando un promedio mensual de 40 servicios trabajando 5 de los 7 días de la semana.

## 5.9 PLAN DE REQUERIMIENTO DE INSUMOS

Todos los servicios de SERV incluyen insumos de limpieza biodegradables: limpiador multisuperficie, desinfectante, limpiavidrios y desengrasante los cuales tienen los siguientes valores:

- Limpiador multisuperficie: 11.62 pesos / mL
- Desinfectante: 1 peso / mL
- Desengrasante: 4 pesos / mL
- Limpiavidrios: 4 pesos / mL

**Tabla 7: Cantidad y precio de insumos mensuales**

INSUMO	Cantidad por servicio	Cantidad diaria	Cantidad por mes	Valor en pesos mes
limpiador multisuperficie	30 mL	60 mL	1800 mL	\$ 20.916
desinfectante	60 mL	120 mL	3600 mL	\$ 3.600
desengrasante	10 mL	20 mL	600 mL	\$ 2.400
limpiavidrios	15mL	30 mL	900 mL	\$ 3.600
			<b>Total mensual</b>	\$ 30.516

**Fuente: Elaboración propia**

Analizando la información de la tabla interior extraída de una prueba experimental donde se consolidaron los valores de cantidades de insumo gastado en un espacio de 100 m<sup>2</sup> y convertidos a valores en pesos colombianos se puede establecer el plan de requerimiento de insumos en cuanto a cantidades y recursos monetarios necesarios por trabajador ocupado.

## 5.10 LOCALIZACIÓN

No se cuenta con localización fija inicialmente para las instalaciones de la empresa, debido que el servicio se presta en la localización del cliente y la planta administrativa puede operar desde internet sin importar su ubicación, una de las ventajas que brinda el actual mercado digital donde la empresa SERV S.A.S tiene su plaza y se puede encontrar en ([www.servpremium.com](http://www.servpremium.com)).

## 5.11 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS LEGALES ESTABLECIDOS EN COLOMBIA PARA EL SERVICIO A PRESTAR

Se ubica y clasifica a SERV S.A.S como una pequeña empresa justificada bajo el artículo segundo de la ley 590 del 2000<sup>36</sup>, articulado que aún hoy sigue vigente,

<sup>36</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 590, de 2000. Por la cual se define el tamaño y la clasificación de las empresas en Colombia. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2. No. 590. P. 5.



primero por micro empresa (a ley se refiere a aquellos negocios cuya planta de personal no supera los 10 trabajadores y que tiene activos totales por un valor inferior de 501 salarios mínimos mensuales legales).

Las PYMES (pequeñas y medianas empresas) deben constituir una sociedad comercial mediante la inscripción de la escritura pública o del documento privado en la Cámara de Comercio del lugar de constitución o domicilio de la sociedad. La ley 1429 de 2010, regula la forma de apoyar técnica y financieramente a los pequeños y medianos empresarios y beneficia en la progresividad en el pago del impuesto sobre la renta, reglamentado en el artículo 4 de esta misma ley, que dice:

Las PYMES gozarán durante los dos primeros años de funcionamiento gratuidad total sobre este tributo; a partir del tercer año de actividades el cobro será el 25% de la tarifa (34%) general del impuesto de renta, aplicable naturalmente sobre sus rentas; para el cuarto año el pago del impuesto de renta será del 50% de la tarifa general del impuesto de renta ; para el quinto año de operaciones el pago será del 75 % de la tarifa general y es a partir del sexto año que comenzarán a pagar el impuesto de renta por la totalidad de la tarifa general del impuesto, que como se mencionó anteriormente, es del 34%, También si el emprendimiento recibe algún tipo de dividendo o participación, proveniente de sociedades comerciales extranjeras o personas naturales no residentes en el país, se cobrará un impuesto del 5% por concepto de dividendos y participaciones, según lo establecido en el artículo 7 de la ley 1819 de 2016.<sup>37</sup>

Es a través de lo establecido por el régimen especial de sociedades comerciales o por medio del régimen tradicional de sociedades comerciales del Código de Comercio que deben constituirse y formalizarse las empresas en el país, teniendo en cuenta el tipo de sociedad comercial que se desea. A ello se deben ceñir las pequeñas y medianas empresas, cumpliendo además sus deberes tributarios.

Inscríbase en la Cámara de Comercio para obtener el Registro Mercantil. Para ello se debe comprobar si el nombre de su establecimiento no aparece registrado por otra persona, presentar los estatutos donde se encuentran los siguientes datos:

- Razón social.
- Nombres e identificación de los socios.
- Actividad económica.
- Número de acciones.

---

<sup>37</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1429, Artículo 4, de 2010. Por la cual se por la cual se expide la ley de formalización Y generación de empleo. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2010. No. 1429. P. 3.

- Valor de las acciones.
- Balance inicial.
- Designación de representante legal y suplentes.

Una vez finalizado el registro mercantil debe inscribirse ante la Dirección Distrital de Impuestos, DIAN. Donde se le entregara un RUT (Registro único tributario).

Finalmente, toda empresa que cuente con los documentos anteriormente descritos podrá realizar sus operaciones específicamente una empresa de la actividad económica con CIIU 8121 (Limpieza general interior de edificios) en la cual se clasifica SERV S.A.S fundamentada bajo “la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas, elaborado por la Organización de Naciones Unidas y la revisión 4 es una adaptación para Colombia hecha y revisada por el DANE”<sup>38</sup>.

## 5.12 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**5.12.1 Misión** SERV S.A.S es una empresa sostenible que tiene como misión ser la primera opción en servicios integrales para hogares y limpieza a nivel mundial. Con calidad, practicidad, seguridad y confiabilidad, teniendo como prioridad la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de nuestros trabajadores.

**5.12.2 Visión** Nos proyectamos para el 2021 ser la plataforma digital de limpieza profesional y servicios para hogares y oficinas con mayor reconocimiento y mejor valoración en Colombia, basándonos en la reinversión continua en innovación y desarrollo para el mejoramiento continuo de la empresa garantizando sostenibilidad en cada uno de sus procesos, siempre velando por la satisfacción del cliente y del trabajador.

**5.12.3 Valores organizacionales** Para SERV S.A.S los valores toman gran importancia y estos son inculcados a cada uno de sus colaboradores, de la misma manera hacen parte de la cultura organizacional de la empresa, y son los siguientes:

- Puntualidad.
- Respeto.
- Humildad.

---

<sup>38</sup> COLOMBIA. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN). Resolución 1396 (21, noviembre, 2012). Por el cual se establece la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Bogotá D.C.: DIAN, 2012. 1 p.

- Honestidad.
- Prudencia.
- Responsabilidad.

#### 5.12.4 Políticas empresariales

- **Política amigable con el medio ambiente:** Como política ambiental de la empresa SERV S.A.S utiliza productos Biodegradables y amigables con el medio ambiente en cada uno de sus servicios a ofrecer.
- **Política económica:** Como política económica se busca la optimización continua de procesos y por ende la asignación de recursos para cada uno de ellos, sin descuidar la calidad, velando por que todas las partes involucradas se encuentren satisfechas al momento del intercambio de bienes y servicios.
- **Política responsable social:** Reinversión a futuro en trabajos de responsabilidad como beneficios de educación, viviendas, apoyo al trabajador y construcción de guarderías. Apoyando de manera preferencial a los menos favorecidos como: madres cabezas de familia, estudiantes de escasos recursos y desplazados por la violencia.

#### 5.12.5 Objetivos

- Objetivos a corto plazo (1 año)
  - SERV SAS buscará una participación asociada a la demanda potencial mercado doméstico del 5% en la ciudad de Bogotá.
  - Posicionar a SERV SAS, bajo el concepto de marca comercial ubicada dentro de los principios de seguridad, practicidad y calidad.
  - Desarrollar estrategias de innovación y desarrollo continuo al interior de la organización, para ser la empresa líder en cuanto a servicios domésticos.
- Objetivos a mediano plazo (2 años)
  - Expandir los servicios de SERV SAS a municipios aledaños a Bogotá, incrementando de esta manera la cuota de mercado previa.
  - Incrementar la tasa de clientes que una vez utilicen el servicio por primera vez

realicen la recompra del servicio en un 30%, mediante estrategias de fidelización.

- Consolidar la imagen de SERV SAS como la empresa que brinda servicios seguros, prácticos y de mayor calidad al hogar y a la industria.
- Para el segundo año de SERV SAS buscara aumentar su participación en el mercado doméstico en un 5% por sobre el año anterior.
- Generar alianzas estratégicas con una compañía productora de insumos de limpieza biodegradables que reduzca costos operativos.
- **Objetivos a largo plazo (5 años)**
  - Reconocimiento por parte de la demanda del servicio como primera opción para la satisfacción de la necesidad en estudio medible de acuerdo a encuestas y rankings en plataformas de búsqueda.
  - Ser compañía líder de servicios domésticos en Bogotá y las grandes ciudades de Colombia.
  - Reconocimiento como la compañía innovadora en el sector de aseo y limpieza, cambiando y rediseñando el modelo de negocio actual, que brinde mayores beneficios tanto al consumidor como al prestador del servicio medibles bajo indicadores económicos.
  - Para el quinto año SERV SAS buscará tener una participación en el mercado doméstico a nivel Colombia de 15% de los predios de interés.
  - SERV SAS expandirá sus servicios a nuevos segmentos de mercado como el mercado empresarial.

#### **5.12.6 Metas organizacionales**

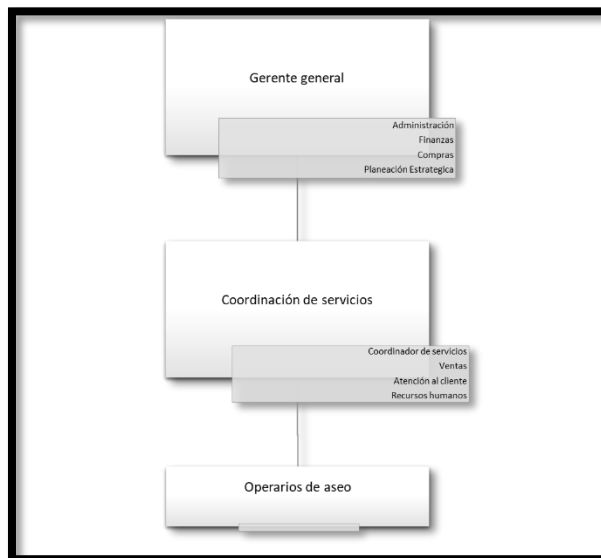
- Se pretende como meta del primer mes de operaciones alcanzar 10 clientes que prueben el servicio y que el primer trabajador se encuentre satisfecho con su desempeño y salario.
- Como meta semestral SERV S.A.S debe contar con 6 trabajadores afiliados a la empresa cada uno de estos con 10 clientes que tomen el servicio de 4 veces por mes.

- Como meta anual la empresa debe contar con 12 trabajadores afiliados a la empresa, cada uno de estos con 10 clientes que tomen el servicio de 4 veces por mes.
- Para el segundo año de operaciones la cantidad de empleados deberá aumentar mes a mes con un valor de 2 trabajadores nuevos, cada uno de estos con 10 clientes que tomen el servicio de 4 veces por mes.
- Para el tercer año de operaciones la cantidad de empleados deberá aumentar mes a mes con un valor de 3 trabajadores nuevos, cada uno de estos con 10 clientes que tomen el servicio de 4 veces por mes.
- Para el cuarto año de operaciones la cantidad de empleados deberá aumentar mes a mes con un valor de 4 trabajadores nuevos, cada uno de estos con 10 clientes que tomen el servicio de 4 veces por mes.
- Para el quinto año de operaciones la cantidad de empleados deberá aumentar mes a mes con un valor de 5 trabajadores nuevos, cada uno de estos con 10 clientes que tomen el servicio de 4 veces por mes.

### 5.13 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**5.13.1 Organigrama** Se presenta el organigrama donde se encuentra la estructura organizacional de SERV S.A.S inicial para realizar el proceso básico del proyecto.

**Figura 5: Organigrama**



Fuente: Elaboración propia

### 5.14 Selección del personal

La selección de personal se terceriza con una empresa externa dedicada a esta labor teniendo como principales lineamientos de contratación:

- Revisión de antecedentes y visita domiciliaria, opción a polígrafo.
- Experiencia laboral en aseo y servicios generales.
- Ubicación de vivienda del trabajador cercana a las rutas de transporte.

Una vez realizada la selección de personal respectiva y el operario supera el periodo de prueba estipulado en dos meses, se vinculará al operario a la empresa como mano de obra directa bajo un contrato de término indefinido. Se buscará tener capacitaciones periódicas para garantizar la mejora continua en del servicio y los procesos mismos de la empresa.

### **5.15 SALARIOS**

En Colombia para labores de servicios generales y domésticos, se paga un salario igual al salario mínimo mensual vigente de \$781.242 y subsidio de transporte de \$88.211, el cual es provisto por SERV S.A.S a cada uno de sus trabajadores además de todas las exigencias de ley.

### **5.16 FUNCIONES**

- **Gerencia:**
  - Administración de la organización, velando por el cumplimiento de procesos y el desarrollo de las actividades de acuerdo a las políticas empresariales y a los objetivos planteados por la junta de socios.
  - Gestionar de manera adecuada y eficiente el recurso humano y financiero de la empresa.
  - Brindar soporte al servicio al cliente, rediseñando esta área como también el área de calidad.
  - Capacitación constante al recurso humano disponible de la empresa.
  - Controlar y delegar funciones a través del organigrama de la organización.
  - Desarrollo de estrategias dinámicas y metas de acuerdo al contexto externo.
  - Atención a clientes potenciales personalizada.

- Desarrollo de planes de marketing y ventas.
- Velar por el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.
- Definir y ajustar el personal de acuerdo a nuevos proyectos.
- Comprar y distribuir los insumos a los operarios.
- Programar los turnos de la planta administrativa semanalmente teniendo en cuenta posibles ausencias temporales o definitivas.
- Desarrollo de estrategias para captación de nuevos clientes y trabajadores.
- Recolectar la información de las encuestas de calidad de los servicios y diseñar estrategias de mejora.
- **Coordinación de servicios:**
  - Determina e identifica necesidades adicionales o diferentes al cronograma establecido.
  - Resolver los requerimientos del consumidor.
  - Verificar el consumo de insumos de aseo de acuerdo a las actividades planeadas.
  - Programar los turnos de los operarios semanalmente teniendo en cuenta posibles ausencias temporales o definitivas.
  - Planear la distribución de insumos y equipos de aseo de acuerdo a los turnos programados.
- **Operario o trabajador de servicios generales:**
  - Realiza el servicio según el procedimiento de servicio y método de trabajo encontrado en los ANEXOS.

## 6. ESTUDIO FINANCIERO

Luego de concluir el estudio de mercado y el estudio técnico de acuerdo a la metodología para la evaluación económica y financiera de proyectos según Baca Urbina<sup>39</sup>, se desarrolla a continuación el estudio respectivo, partiendo de la cuantificación de los recursos económicos necesarios y de la estructuración del flujo de caja respectivo.

La vida económica estimada para el proyecto de SERV SAS, es de 5 años iniciando desde la puesta en marcha del proyecto.

### 6.1 INVERSION INICIAL DEL PROYECTO

En el siguiente cuadro se presenta el monto de inversión total requerido para la puesta en marcha del proyecto SERV SAS, detallado por ítem.

Se realiza la propuesta para al financiamiento de la inversión, siendo el 100% de este monto cubierto por los socios inversionistas sin ningún tipo de financiamiento.

**Tabla 8: Monto de inversión del proyecto**

CONCEPTOS	MONTO TOTAL INVERSIÓN	FUENTE DE FINANCIACIÓN
<b>I.- INVERSIONES FIJA</b>		
I.1 Costos y gastos pre operativos		
Gastos de investigación	\$ 200.000	DONACIÓN SOCIOS
Gastos de organización	\$ 165.000	DONACIÓN SOCIOS
Gastos de puesta en marcha	\$ 30.000	DONACIÓN SOCIOS
I.2 Adquisición de maquinaria y equipo	\$ 1.000.000	DONACIÓN SOCIOS
I.3 Adquisición de mobiliario	\$ 100.000	DONACIÓN SOCIOS
<b>II.- Necesidad Capital de trabajo</b>		
II.1 Disponibilidad de caja y bancos (Tablas anexas)	\$ 4.338.000	DONACIÓN SOCIOS
II.2 Requerimiento de inventarios (Insumos y dotación)	\$ 90.516	DONACIÓN SOCIOS
<b>TOTAL</b>	\$ 5.923.516	

**Fuente: Elaboración propia**

<sup>39</sup> BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001. 135 p



Sumando la totalidad de la inversión fija y la necesidad de capital de trabajo se obtiene un valor de inversión inicial de \$ 5.923.516 pesos.

## 6.2 INGRESOS PROYECTADOS

En el cuadro siguiente se presentan los ingresos proyectados por concepto de ventas, con el valor de 480 para el número estimado de unidades vendidas en el primer año, demanda cubierta por un costo operacional equivalente a 12 operarios del servicio. Un incremento porcentual en servicios del 66% para el segundo año cubiertos por 36 operarios; un incremento en 50% para el tercer año consecutivo cubierto por 72 operarios; para el cuarto año se registra un incremento de 66% nuevamente cubierta por 120 operarios y por ultimo para el quinto año un incremento del 33% en el número de servicios con una cobertura de 180 operarios.

La proyección se trabajó con el estimado de un cliente solicitando el servicio con una frecuencia de 4 veces por mes, es decir un total de 40 servicios mensuales con el supuesto de 10 clientes en el mismo período de referencia. A su vez se estipula en 50.000 pesos el servicio por día.

**Tabla 9: Proyección de ventas anuales**

CONCEPTO	UNIDADES ESTIMADAS DE VENTA	PRECIO DE VENTA	TOTAL VENTAS ANUALES
Ventas año # 1	480	\$ 50,000	\$ 24,000,000
Ventas año # 2	1440	\$ 50,000	\$ 72,000,000
Ventas año # 3	2880	\$ 50,000	\$ 144,000,000
Ventas año # 4	4800	\$ 50,000	\$ 240,000,000
Ventas año # 5	7200	\$ 50,000	\$ 360,000,000
<b>TOTAL</b>		\$	840,000,000

**Fuente: Elaboración propia**

### 6.3 COSTOS PROYECTADOS

A continuación en la tabla 10 se desglosa la estructura de los costos y gastos proyectados a cinco años, teniendo en cuenta en cuenta cada uno de los costos variables y fijos que se tendrían para el desarrollo anual de las operaciones.

**Tabla 10: Proyección de costos y gastos**

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Insumos	\$ 348,000	\$ 1,044,000	\$ 2,088,000	\$ 3,480,000	\$ 5,220,000
Dotación	\$ 1,440,000	\$ 4,320,000	\$ 8,640,000	\$ 14,400,000	\$ 21,600,000
Mano de Obra Directa	\$ 10,433,436	\$ 31,300,308	\$ 62,600,616	\$ 104,334,360	\$ 156,501,540
Carga Social	\$ 4,626,564	\$ 13,879,692	\$ 27,759,384	\$ 46,265,640	\$ 69,398,460
Agua y alcantarillado	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000
Energía Eléctrica	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000
Teléfono y comunicación	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000
Alquiler de local	\$ 2,400,000	\$ 6,000,000	\$ 12,000,000	\$ 24,000,000	\$ 24,000,000
Servicio Jurídico	\$ 1,200,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000
Servicio de Contabilidad	\$ 1,200,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000
Papelería y útiles	\$ 360,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 840,000	\$ 840,000
Seguros contra daños	\$ 150,000	\$ 150,000	\$ 150,000	\$ 150,000	\$ 150,000
Afiliación cámara de comercio	\$ 200,000	\$ 200,000	\$ 200,000	\$ 200,000	\$ 200,000
Propaganda y Publicidad	\$ 3,600,000	\$ 6,000,000	\$ 9,000,000	\$ 12,000,000	\$ 24,000,000
Página web	\$ 840,000	\$ 840,000	\$ 840,000	\$ 840,000	\$ 840,000
Gastos financieros	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 28,958,000</b>	<b>\$ 71,294,000</b>	<b>\$ 130,838,000</b>	<b>\$ 213,470,000</b>	<b>\$ 309,710,000</b>

**Fuente: Elaboración propia**

## 6.4 FLUJO DE CAJA

En la tabla 11 se expone el flujo de caja proyectado por años del proyecto SERV SAS, en el cual se determinan los saldos disponibles para pagar dividendos, descontados los costos y gastos operativos del proyecto.

**Tabla 11: Flujo de faja proyectado**

FLUJO DE CAJA ANUAL						
CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
<b>I.-INGRESOS</b>						
Disponibilidad Anterior		\$ 5,923,516	\$ 3,365,516	\$ 4,071,516	\$ 17,233,516	\$ 43,763,516
Ventas		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 360,000,000
Aporte de socios	\$ 5,923,516	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL INGRESOS</b>	\$ 5,923,516	\$ 29,923,516	\$ 75,365,516	\$ 148,071,516	\$ 257,233,516	\$ 403,763,516
<b>II.-EGRESOS</b>						
Inversión Fija	\$ 1,495,000					
Gastos Pre operativos	\$ 4,428,516					
Insumos		\$ 348,000	\$ 1,044,000	\$ 2,088,000	\$ 3,480,000	\$ 5,220,000
Dotación		\$ 1,440,000	\$ 4,320,000	\$ 8,640,000	\$ 14,400,000	\$ 21,600,000
Mano de Obra Directa		\$ 10,433,436	\$ 31,300,308	\$ 62,600,616	\$ 104,334,360	\$ 156,501,540
Carga Social		\$ 4,626,564	\$ 13,879,692	\$ 27,759,384	\$ 46,265,640	\$ 69,398,460
Agua y alcantarillado		\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000
Energía Eléctrica		\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000
Teléfono y comunicación		\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 600,000
Alquiler de local			\$ 6,000,000	\$ 12,000,000	\$ 24,000,000	\$ 24,000,000
Servicio Jurídico		\$ 1,200,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000
Servicio de Contabilidad		\$ 1,200,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000	\$ 2,400,000
Papelería y útiles		\$ 360,000	\$ 600,000	\$ 600,000	\$ 840,000	\$ 840,000
Seguros contra daños		\$ 150,000	\$ 150,000	\$ 150,000	\$ 150,000	\$ 150,000
Afiliación cámara de comercio		\$ 200,000	\$ 200,000	\$ 200,000	\$ 200,000	\$ 200,000
Propaganda y Publicidad		\$ 3,600,000	\$ 6,000,000	\$ 9,000,000	\$ 12,000,000	\$ 24,000,000
Página web		\$ 840,000	\$ 840,000	\$ 840,000	\$ 840,000	\$ 840,000
Gastos financieros		\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000
<b>TOTAL EGRESOS</b>	\$ 5,923,516	\$ 26,558,000	\$ 71,294,000	\$ 130,838,000	\$ 213,470,000	\$ 309,710,000
<b>NECESIDAD DE EFECTIVO</b>	\$ -	\$ 3,365,516	\$ 4,071,516	\$ 17,233,516	\$ 43,763,516	\$ 94,053,516

Fuente: Elaboración propia

## 6.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

En los siguientes informes que se generan al evaluar las operaciones y los flujos en un determinado tiempo, en este caso 5 años. Se busca brindar información a usuarios indeterminados para que evalúen la capacidad y el flujo económico pertinentes a la organización o empresa.

**6.5.1 Estado de resultados proyectado.** A continuación, se presenta la forma en que la empresa proyecta sus resultados financieros o contables, que puede ser una utilidad o una pérdida. Consolidados en este estado financiero básico llamado el estado de resultados y justificados bajo los objetivos y metas de la organización.

**Tabla 12: Estado de resultados proyectado**

CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS POR VENTA</b>	\$ 29,923,516	\$ 72,965,516	\$ 145,671,516	\$ 254,833,516	\$ 401,363,516
<b>Menos</b>					
Costo de Ventas	\$ 21,638,000	\$ 57,734,000	\$ 111,278,000	\$ 181,670,000	\$ 277,910,000
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 8,285,516</b>	<b>\$ 15,231,516</b>	<b>\$ 34,393,516</b>	<b>\$ 73,163,516</b>	<b>\$ 123,453,516</b>
<b>Menos</b>					
Costo de Administración	\$ 4,200,000	\$ 12,840,000	\$ 18,840,000	\$ 31,080,000	\$ 31,080,000
<b>UTILIDAD EN OPERACIONES</b>	<b>\$ 4,085,516</b>	<b>\$ 2,391,516</b>	<b>\$ 15,553,516</b>	<b>\$ 42,083,516</b>	<b>\$ 92,373,516</b>
<b>Menos</b>					
Costos Financieros	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>\$ 3,365,516</b>	<b>\$ 1,671,516</b>	<b>\$ 14,833,516</b>	<b>\$ 41,363,516</b>	<b>\$ 91,653,516</b>
<b>Menos</b>					
Impuesto sobre la renta (33%)	\$ 1,110,620	\$ 551,600	\$ 4,895,060	\$ 13,649,960	\$ 30,245,660
IMPUESTO IVA (10% AIU 19%)	\$ 63,945	\$ 31,759	\$ 281,837	\$ 785,907	\$ 1,741,417
<b>UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO</b>	<b>\$ 2,190,951</b>	<b>\$ 1,088,157</b>	<b>\$ 9,656,619</b>	<b>\$ 26,927,649</b>	<b>\$ 59,666,439</b>
Utilidad del periodo	\$ 2,190,951	\$ 1,088,157	\$ 9,656,619	\$ 26,927,649	\$ 59,666,439
Dividendos Pagados (30%)	\$ 657,285	\$ 326,447	\$ 2,896,986	\$ 8,078,295	\$ 17,899,932
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 1,533,666</b>	<b>\$ 761,710</b>	<b>\$ 6,759,633</b>	<b>\$ 18,849,354</b>	<b>\$ 41,766,507</b>

Fuente: Elaboración propia

**6.5.2 Balance general proyectado.** Es el estado financiero principal que representa lo que tiene y lo que debe, resume de todo lo que tiene la empresa en cuanto a activos, pasivos y patrimonio, es decir de lo que debe, de lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario, a una fecha determinada.

**Tabla 13: Balance general proyectado**

	Concepto	Años				
		1	2	3	4	5
<b>ACTIVOS</b>						
<b>Activo Circulante</b>		\$ 29,923,516.00	\$ 72,965,516.00	\$ 145,671,516.00	\$ 254,833,516.00	\$ 401,363,516.00
	Caja y Bancos	\$ 29,923,516.00	\$ 72,965,516.00	\$ 145,671,516.00	\$ 254,833,516.00	\$ 401,363,516.00
	Cuentas por cobrar	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Propiedad Planta y Equipo</b>		\$ 3,621,333.33	\$ 7,197,333.33	\$ 12,561,333.33	\$ 19,713,333.33	\$ 28,653,333.33
	Inventarios e insumos	\$ 1,788,000.00	\$ 5,364,000.00	\$ 10,728,000.00	\$ 17,880,000.00	\$ 26,820,000.00
	Maquinaria y Equipo	\$ 2,000,000.00	\$ 2,000,000.00	\$ 2,000,000.00	\$ 2,000,000.00	\$ 2,000,000.00
	Depreciación Acumulada	-\$ 166,666.67	-\$ 166,666.67	-\$ 166,666.67	-\$ 166,666.67	-\$ 166,666.67
<b>Activos Diferidos</b>		\$ 4,738,812.80	\$ 3,554,109.60	\$ 2,369,406.40	\$ 1,184,703.20	\$ -
	Gastos pre operativos	\$ 5,923,516.00	\$ 4,738,812.80	\$ 3,554,109.60	\$ 2,369,406.40	\$ 1,184,703.20
	Amortización gastos pre operativos	-\$ 1,184,703.20	-\$ 1,184,703.20	-\$ 1,184,703.20	-\$ 1,184,703.20	-\$ 1,184,703.20
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		\$ 38,283,662.13	\$ 83,716,958.93	\$ 160,602,255.73	\$ 275,731,552.53	\$ 430,016,849.33
<b>PASIVOS</b>						
<b>Pasivos Circulantes</b>		\$ 16,891,850.36	\$ 46,089,806.16	\$ 98,433,882.76	\$ 173,114,161.76	\$ 275,787,008.76
	Impuesto sobre la renta por pagar	\$ 1,110,620.28	\$ 551,600.28	\$ 4,895,060.28	\$ 13,649,960.28	\$ 30,245,660.28
	salarios	\$ 15,060,000.00	\$ 45,180,000.00	\$ 90,360,000.00	\$ 150,600,000.00	\$ 225,900,000.00
	Impuesto sobre ventas por pagar	\$ 63,944.80	\$ 31,758.80	\$ 281,836.80	\$ 785,906.80	\$ 1,741,416.80
	Dividendos por pagar	\$ 657,285.27	\$ 326,447.07	\$ 2,896,985.67	\$ 8,078,294.67	\$ 17,899,931.67
<b>Pasivos largo plazo</b>	Préstamos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL PASIVOS</b>		\$ 16,891,850.36	\$ 46,089,806.16	\$ 98,433,882.76	\$ 173,114,161.76	\$ 275,787,008.76
<b>Patrimonio y capital</b>		\$ 21,391,811.77	\$ 37,627,152.77	\$ 62,168,372.97	\$ 102,617,390.77	\$ 154,229,840.57
	Capital Social	\$ 13,277,344.86	\$ 28,424,528.94	\$ 43,309,130.23	\$ 56,830,499.11	\$ 48,776,509.99
	Utilidad Acumulada	\$ 5,923,516.00	\$ 8,114,466.92	\$ 9,202,623.83	\$ 18,859,242.75	\$ 45,786,891.66
	Utilidad del periodo	\$ 2,190,950.92	\$ 1,088,156.92	\$ 9,656,618.92	\$ 26,927,648.92	\$ 59,666,438.92
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		\$ 21,391,811.77	\$ 37,627,152.77	\$ 62,168,372.97	\$ 102,617,390.77	\$ 154,229,840.57
<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>		\$ 38,283,662.13	\$ 83,716,958.93	\$ 160,602,255.73	\$ 275,731,552.53	\$ 430,016,849.33
<b>BALANCE</b>		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Fuente: Elaboración propia

**6.5.3 Flujo de fondos proyectado.** Se presenta el flujo de fondos que muestra las entradas y salidas de dinero de una organización durante un período de tiempo en este caso del proyecto SERV SAS, basado sobre las metas y objetivos de la organización.

**Tabla 14: Flujo de fondos proyectado**

FLUJO DE FONDOS					
CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
<b>I.- INGRESOS POR VENTAS</b>	\$ 29,923,516.00	\$ 72,965,516.00	\$ 145,671,516.00	\$ 254,833,516.00	\$ 401,363,516.00
<b>Menos</b>					
Costos de Producción Neto	\$ 21,638,000.00	\$ 57,734,000.00	\$ 111,278,000.00	\$ 181,670,000.00	\$ 277,910,000.00
Costos de Operación Neto	\$ 4,920,000.00	\$ 13,560,000.00	\$ 19,560,000.00	\$ 31,800,000.00	\$ 31,800,000.00
Depreciaciones	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67
Amortizaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Utilidad en Operación</b>	<b>\$ 3,198,849.33</b>	<b>\$ 1,504,849.33</b>	<b>\$ 14,666,849.33</b>	<b>\$ 41,196,849.33</b>	<b>\$ 91,486,849.33</b>
<b>Menos</b>					
Impuesto Sobre la renta	\$ 1,110,620.28	\$ 551,600.28	\$ 4,895,060.28	\$ 13,649,960.28	\$ 30,245,660.28
Impuesto IVA	\$ 63,944.80	\$ 31,758.80	\$ 281,836.80	\$ 785,906.80	\$ 1,741,416.80
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 2,024,284.25</b>	<b>\$ 921,490.25</b>	<b>\$ 9,489,952.25</b>	<b>\$ 26,760,982.25</b>	<b>\$ 59,499,772.25</b>
<b>Mas</b>					
Depreciaciones	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67	\$ 166,666.67
Amortizaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(=) Flujo de Fondos Netos</b>	<b>\$ 2,190,950.92</b>	<b>\$ 1,088,156.92</b>	<b>\$ 9,656,618.92</b>	<b>\$ 26,927,648.92</b>	<b>\$ 59,666,438.92</b>

Fuente: Elaboración propia

## 7. EVALUACIÓN ECONÓMICA

### 7.1 INDICADORES FINANCIEROS

Según la universidad metropolitana de Venezuela “La evaluación económica o de resultados es la parte final de toda secuencia de análisis de la factibilidad de un proyecto. Para su realización se requiere como mínimo del estudio de las siguientes tres variables: punto de equilibrio, tasa interna de retorno y valor actual neto”<sup>40</sup>:

### 7.2 PUNTO DE EQUILIBRIO

A continuación, se muestran, los puntos de equilibrio del proyecto SERV SAS con un punto de equilibrio de 313 unidades, alcanzadas en un periodo de tiempo inferior a un año representado en 480 servicios soportados sobre las unidades proyectadas de venta. Punto de equilibrio necesario para cubrir los gastos fijos y la inversión inicial del mencionado primer año de operaciones. De la misma forma se puede encontrar en la siguiente tabla del valor de las unidades anteriormente descritas en pesos.

**Tabla 15: Punto de equilibrio**

PUNTO DE EQUILIBRIO SERV SAS					
Precio de Venta Unitario	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00
Volumen de producción (UNDS)	480,00	1440,00	2880,00	4800,00	7200,00
Ingresos por Ventas	\$ 24.000.000,00	\$ 72.000.000,00	\$ 144.000.000,00	\$ 240.000.000,00	\$ 360.000.000,00
Costo Variable por unidad	\$ 35.100,00	\$ 35.100,00	\$ 35.100,00	\$ 35.100,00	\$ 35.100,00
Costos Fijos Totales + Inversión inicial solo en el primer año	\$ 15.633.516,00	\$ 14.750.000,00	\$ 17.750.000,00	\$ 20.990.000,00	\$ 32.990.000,00
Margen de Contribución por Unidad	\$ 14.900,00	\$ 14.900,00	\$ 14.900,00	\$ 14.900,00	\$ 14.900,00
<b>Punto de Equilibrio en Unidades</b>	<b>313</b>	<b>295</b>	<b>355</b>	<b>420</b>	<b>660</b>
<b>Punto de Equilibrio en Pesos</b>	<b>\$ 15.633.516,00</b>	<b>\$ 14.750.000,00</b>	<b>\$ 17.750.000,00</b>	<b>\$ 20.990.000,00</b>	<b>\$ 32.990.000,00</b>

Fuente: Elaboración propia

<sup>40</sup> REYES ORTOLÁ, Ana Karina, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE MERCADO, TÉCNICA Y ECONÓMICO-FINANCIERA PARA LA INSTALACIÓN DE UNA PLANTA ARENERA EN EL MUNICIPIO CAUCAGUA, DISTRITO ACEVEDO, ESTADO MIRANDA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2000. ; UNIVERSIDAD METROPOLITANA; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Ciencias Administrativas; Caracas; 2000. 123 p.

### 7.3 TASA INTERNA DE RETORNO Y VALOR ACTUAL NETO DEL PROYECTO

Se determina una TIR para proyecto del 102%, la cual relacionándola con la tasa activa ubicada en 18% según promedios de los rendimientos de las entidades bancarias nacionales, es mayor, demostrando que el proyecto es aceptable, además de que el valor actual neto es mayor a 0, lo cual afirma la viabilidad económica del proyecto.

**Tabla 16: Cálculos TIR y VAN**

CALCULO DE VAN Y TIR (EXCEL)		
CONCEPTO	INVERSION INICIAL	FLUJO DE FONDOS
INVERSIÓN INICIAL	\$ 5,923,516.00	
		-\$ 5,923,516.00
FLUJOS DE FONDOS AÑO 1		\$ 2,190,950.92
FLUJOS DE FONDOS AÑO 2		\$ 1,088,156.92
FLUJOS DE FONDOS AÑO 3		\$ 9,656,618.92
FLUJOS DE FONDOS AÑO 4		\$ 26,927,648.92
FLUJOS DE FONDOS AÑO 5		\$ 59,666,438.92
VAN =	\$ 33,358,220.50	
TIR =	102%	

**Fuente: Elaboración propia**



## 8. CONCLUSIONES

- Se reconoce como principal barrera de entrada a la oferta informal, es decir el consumidor acostumbra a contactar directamente a prestadora del servicio sin ningun intermediario o mepresa de por medio. por ende es de gran importancia que SERV SAS, establezca condiciones de trabajo justas y equitativas para las prestadoras del servicio doméstico y como tambien para los usuarios.
- El numero de unidades vendidas proyectadas dependerá de la cantidad de recursos asignados para cubrir gastos de publicidad y posiciconamiento de marca, entonces si se desea lograr una mayor cantidad de ingresos mayor cantidad de recursos anteriormente mencionado deben ser invertidos.
- El servicio de medio tiempo, es decir de 4 horas, se observa como principal producto y brinda gran rentabilidad para la empresa reduciendo tiempos muertos, aumentando el número de servicios diarios y de esta manera los ingresos para SERV SAS. Adicionalmente, al brindar un servicio de menor tiempo a la jornada completa el consumidor tendrá una opción más rentable para medianos y pequeños espacios.
- SERV SAS, se fundamenta como una empresa sostenible, es decir socialmente responsable y ambientalmente comprometida. evidenciadas en las politicas organizacionales de la empresa.
- El análisis del Punto de Equilibrio realizado para la vida económica del proyecto se establece el valor de 303 servicios para llegar al punto de equilibrio y este se consigue en el primer año de operaciones, donde al finalizar este periodo se alcanza una suma de unidades vendidas con un valor de 480 servicios.
- El valor del VAN es mayor a 0 y la TIR del proyecto es de 102%, lo cual se considera aceptable, ya que es superior a la tasa de interés promedio de oportunidad se ubicada en 18% como valor de referencia y se justifica el valor de la TIR de acuerdo a que la empresa ofrece servicios y no hay gran requerimiento de materias primas o inventarios de productos.
- Los flujos de caja proyectados demuestran que el proyecto tiene la liquidez necesaria para poder cubrir sus costos y gastos anuales.
- S e demuestra la viabilidad del proyecto en base a los análisis realizados en los estudios de mercado, técnico, organizacional y financiero, el proyecto es rentable y se aconseja que se lleve a cabo.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar los estados financieros de acuerdo con la información real de las operaciones mensuales y anuales de la empresa, para de esta forma tener más exactitud a la hora de la toma de decisiones y generación de estrategias empresariales.
- Se recomienda una segunda encuesta de mercado para la introducción de nuevos productos por parte de la empresa según la respuesta del mercado.
- A medida que exista un crecimiento se debe actualizar el organigrama y por ende el manual de funciones, de la misma manera el método de trabajo deberá ser optimizado para generar una mayor eficiencia y calidad en el servicio prestado.

## BIBLIOGRAFIA

BACA URBINA, Gabriel. Preparación y evaluación de proyectos. 4 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2001.

CALIFA GARZÓN Cindy Lorena. Plan de negocio para la creación una de empresa de prestación de servicios generales para el hogar, la industria y comercio. [Repositorio Digital]. Universidad EAN, Facultad Ingeniería Administrativa Bogotá 2012. p. 9. [revisado 09 de julio de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2161/CalifaCindy2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, Colombia,- 2011 Ministerio de Protección Social – Colombia.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1429, Artículo 4, de 2010. Por la cual se por la cual se expide la ley de formalización Y generación de empleo. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2010. No. 1429. P. 3.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Código sustantivo de trabajo, ley 2663, de 1950. Por la cual se establecen las ormas de contratacion, derechos y deberes de los trabajadores y empleadores. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1950. No. 2663. P. 1.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia 486, de 2009. Por la cual se establece la legislacion ambiental. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2009. No. 486. P. 8.

COLOMBIA. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN). Resolución 1396 (21, noviembre, 2012). Por el cual se establece la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Bogotá D.C.: DIAN, 2012. 1 p.

CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, TRABAJO DECENTE PARA LOS TRABAJADORES DOMÉSTICOS (99: 2-18, junio, 2010: Ginebra, Suiza). Memorias. Ginebra: Oficina internacional del trabajo, 2010. 23 p.

CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, POLÍTICAS DE FORMALIZACIÓN DEL TRABAJO DOMÉSTICO REMUNERADO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. (1: 1, enero, 2016: Ginebra, Suiza). Memorias. Ginebra: Oficina internacional del trabajo, 2016. 54 p.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE, Muestra trimestral de servicios de Bogotá (MTSB). Bogotá: Departamento administrativo nacional de estadística, 2 de abril de 2018. [revisado 09 de agosto de 2018]. Archivo en pdf Disponible en Internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp\\_MTSB\\_IV2017.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mtsb/bp_MTSB_IV2017.pdf)

GRUPO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Aumenta participación de las mujeres colombianas en el mercado laboral: DNP. Portal web DNP [En línea] ,8 de marzo de 2017 [revisado 23 de abril de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.dnp.gov.co/Paginas/Aumenta-participación-de-las-mujeres-colombianas-en-el-mercado-laboral-DNP.aspx>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. NTC 1486.

REVISTA DINERO, Mercado laboral. Aumentar la participación laboral de la mujer, otro reto para Colombia en 2017. Revista Dinero [En línea] ,1 de abril de 2017 [revisado 23 de abril de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.dinero.com/economia/articulo/equidad-de-genero-en-el-mercado-laboral-colombiano/240583>

REVISTA DINERO, Mercado laboral. Aumentar la participación laboral de la mujer, otro reto para Colombia en 2017. Revista Dinero [En línea] ,1 de abril de 2017 [revisado 23 de abril de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.dinero.com/economia/articulo/equidad-de-genero-en-el-mercado-laboral-colombiano/240583>

REYES ORTOLÁ, Ana Karina, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE MERCADO, TÉCNICA Y ECONÓMICO-FINANCIERA PARA LA INSTALACIÓN DE UNA PLANTA ARENERA EN EL MUNICIPIO CAUCAGUA, DISTRITO ACEVEDO, ESTADO MIRANDA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2000. ; UNIVERSIDAD METROPOLITANA; Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Ciencias Administrativas; Caracas; 2000. 123 p.

SAMUELSON, Paul A. Macroeconomía. 16 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008.

SERNA, GÓMEZ Humberto. Gerencia Estratégica. 3R editores. Décima edición, p 185-186.

SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo. Evaluación de proyectos. 5 ed. Latinoamérica.: McGraw-Hill, 2008.

VALENCIA, Ana María. OMEG, DIRECCION DEL CONOCIMIENTO – SDMUJER.  
8 ed. Bogotá D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER, 2016. 5 p.

## ANEXOS

## **ANEXO A**

### **Encuesta y análisis de datos**

#### **ENCUESTA**

Mediante una encuesta de tipo exploratoria se realiza el estudio de Mercado del presente Proyecto con un tamaño de muestra de 90.5 personas y corresponde a las siguientes preguntas que resolverán los puntos citados en el documento como objetivos de el estudio de Mercado.

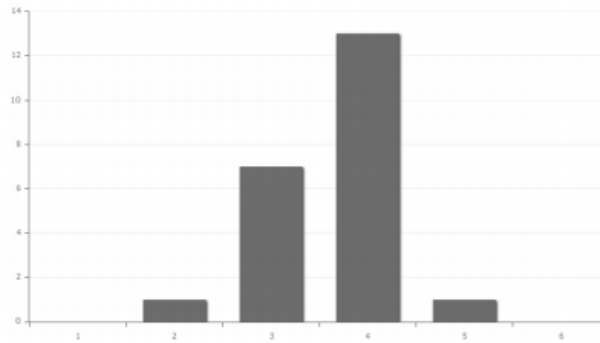
#### **PREGUNTAS:**

1. ¿A cuál estrato socioeconómico pertenece?
2. ¿Usted reside en una casa o en un apartamento?
3. ¿Utiliza o ha utilizado en el último mes los servicios domésticos para su hogar?
4. ¿Con que frecuencia usa usted el servicio doméstico en un periodo de un mes?
5. ¿El servicio doméstico que utiliza actualmente o ha utilizado es de medio tiempo o tiempo completo?
6. ¿Por cuál medio de comunicación contacta o ha contactado usted al servicio doméstico?
7. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio que utiliza o ha utilizado?
8. ¿Ha tenido usted inconvenientes o problemas al utilizar un servicio de limpieza doméstico?
9. ¿Cuánto paga usted actualmente o ha pagado por el servicio doméstico?
10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio doméstico, seguro, calificado y cumpliendo la ley laboral?

#### **ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS**

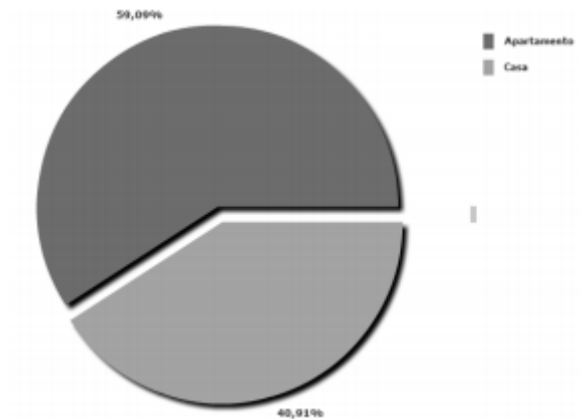
Resultados obtenidos:

1. ¿A cuál estrato socioeconómico pertenece?



Media: 3,68  
 Intervalo de confianza (95%): 3,37 – 3,92  
 Desviación Típica: 0,66  
 Error estándar: 0,15

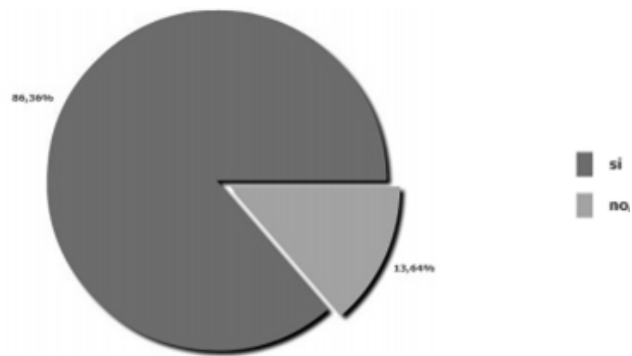
2. ¿Usted reside en una casa o en un apartamento?



Media: 1,41  
 Intervalo de confianza (95%): 1,20 – 1,62  
 Desviación Típica: 0,51  
 Error estándar: 0,11

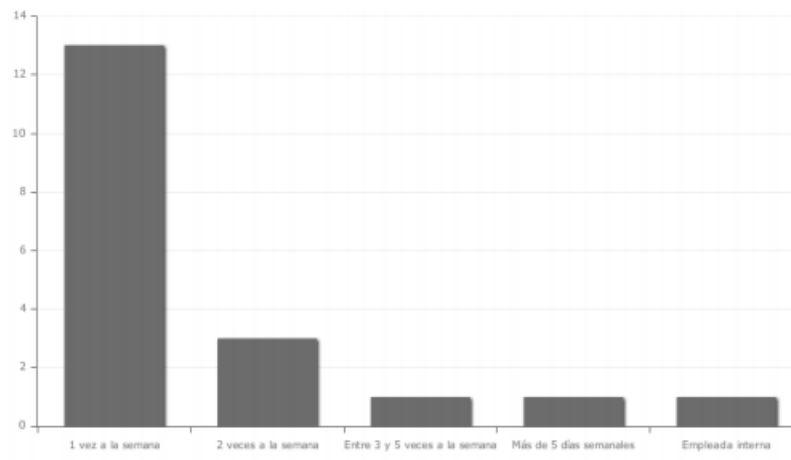
3. ¿Utiliza o ha utilizado en el último mes los servicios domésticos para su hogar?





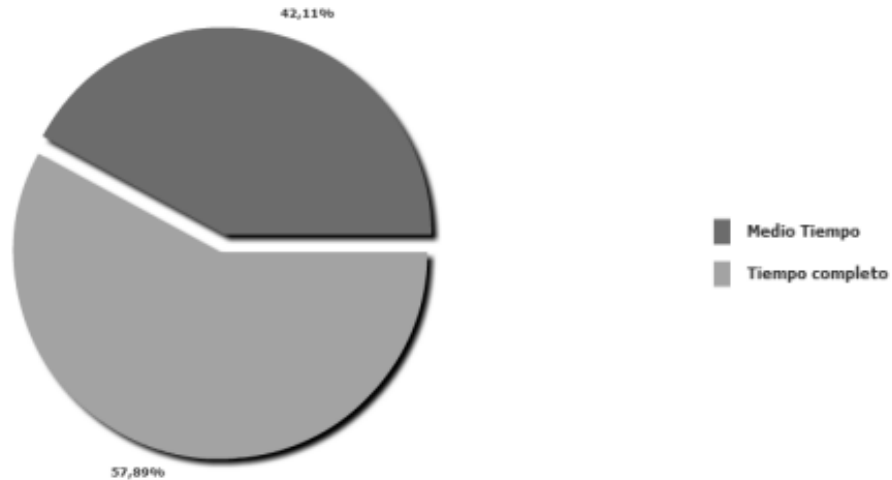
Media: 1,14  
 Intervalo de confianza (95%): 0,99 – 1,29  
 Desviación Típica: 0,34  
 Error estándar: 0,074

4. ¿Con que frecuencia usa usted el servicio doméstico en un periodo de un mes?



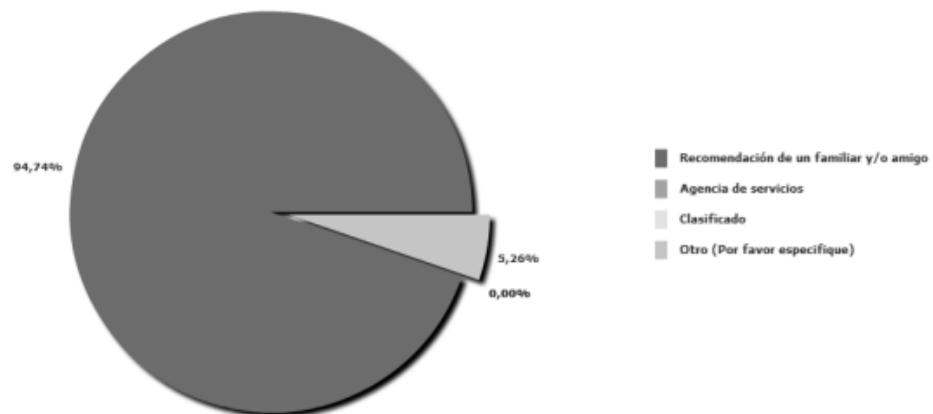
Media: 1,64  
 Intervalo de confianza (95%): 1,11 – 2,16  
 Desviación Típica: 1,17  
 Error estándar: 0,27

5. ¿El servicio doméstico que utiliza actualmente o ha utilizado es de medio tiempo o tiempo completo?



Media: 1,58  
 Intervalo de confianza (95%): 1,36 – 1,81  
 Desviación Típica: 0,51  
 Error estándar: 0,12

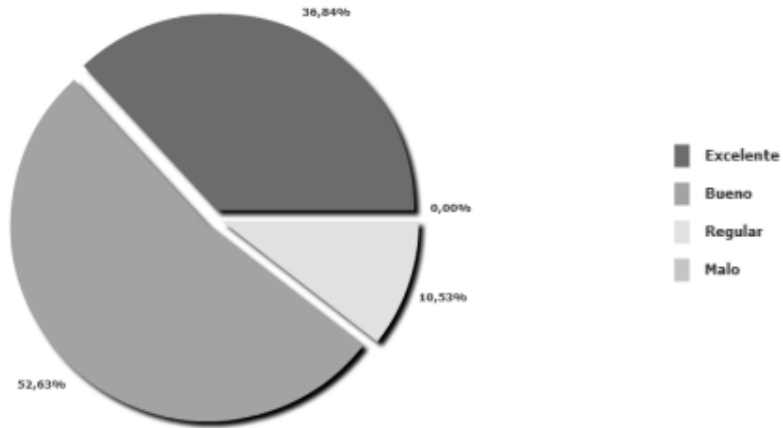
6. ¿Por cuál medio de comunicación contacta o ha contactado usted al servicio doméstico?



Media: 1,16  
 Intervalo de confianza (95%): 0,85 – 1,45  
 Desviación Típica: 0,70  
 Error estándar: 0,16

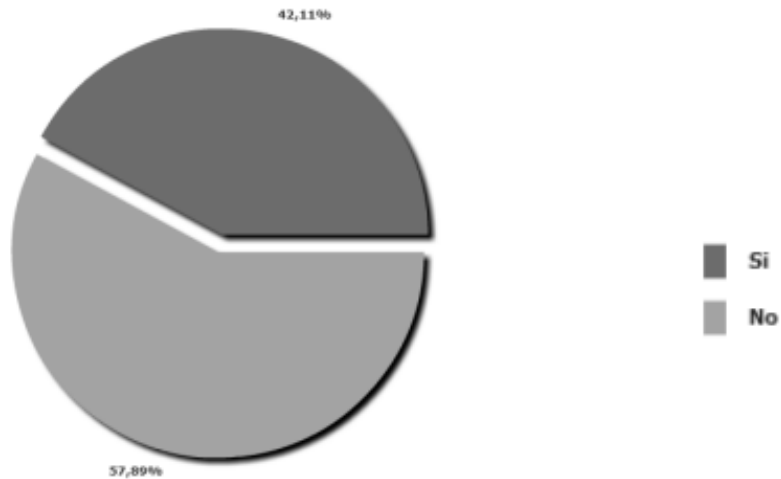
7. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio que utiliza o ha

utilizado?



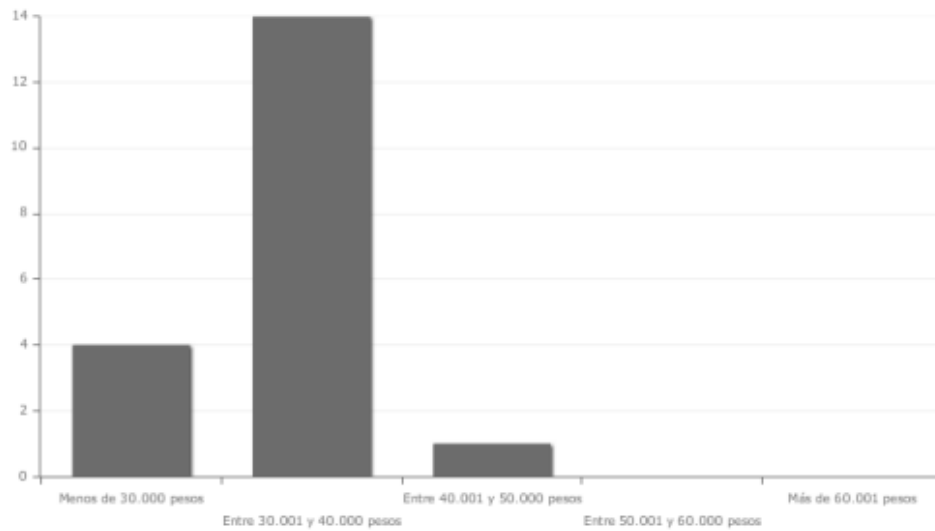
Media: 1,78  
Intervalo de confianza (95%): 1,45 – 2,04  
Desviación Típica: 0,66  
Error estándar: 0,16

8. ¿Ha tenido usted inconvenientes o problemas al utilizar un servicio de limpieza doméstico?



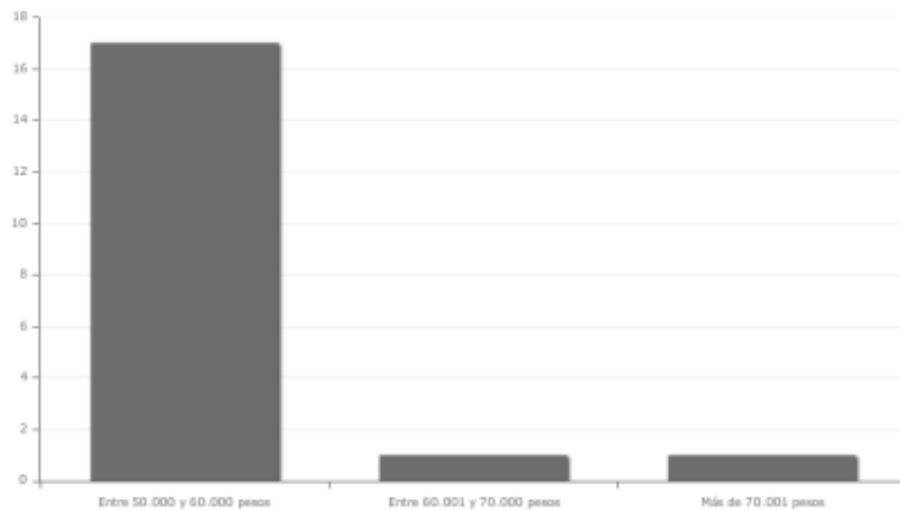
Media: 1,58  
Intervalo de confianza (96%): 1,36 – 1,90  
Desviación Típica: 0,51  
Error estándar: 0,12

9. ¿Cuánto paga usted actualmente o ha pagado por el servicio doméstico?



Media: 1,83  
 Intervalo de confianza (95%): 1,62 – 2,06  
 Desviación Típica: 0,51  
 Error estándar: 0,12

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio doméstico, seguro, calificado y cumpliendo la ley laboral?



Media: 1,25  
 Intervalo de confianza (95%): 0,94 – 1,35  
 Desviación Típica: 0,51  
 Error estándar: 0,12

## ANEXO B

### Procedimiento de servicio y método de trabajo

A continuación se describe paso a paso el método de trabajo o procedimiento de servicio que aplica el operario del servicio, con una duración total de 4 horas.

#### 1. INICIO DEL SERVICIO

- Reportar entrada con llamada o por WhatsApp.

#### 2. SALUDO

- Buenos (días/tardes/noches) mi nombre es **(NOMBRE Y APELLIDO)** soy su **SERVER PROFESIONAL DE LIMPIEZA** y vengo a colaborar en lo que usted necesite, la hora de inicio es: **HH:MM**, ¿Que recomendaciones de limpieza sugiere?
- ¿Dónde se encuentran los utensilios de limpieza? O ¿solicita usted una labor especial?

- **PRESENTACION DE PRODUCTOS: (Descripción de los productos)**

1. LIMPIADOR MULTIUSOS BIODEGRADABLE
2. DESENGRASANTE BIODEGRADABLE
3. LIMPIAVIDRIOS BIODEGRADABLE
4. DESINFECTANTE BLANQUEADOR BIODEGRADABLE

#### 3. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA

1. Recoger la ropa, trastes y desorden que haya en las diferentes áreas del hogar y dejarlos en su respectivo lugar MUY IMPORTANTE.
2. Abrir ventanas.
3. Aplicar DESENGRASANTE sobre todas las superficies grasosas como estufas, hornos y otros metálicos y el DESINFECTANTE BLANQUEADOR en los baños para que actúe, en todas las superficies que se noten muy sucias.

#### **ROPA (OPCIONAL SEGÚN CLIENTE)**

4. *La ropa limpia a la habitación, la ropa sucia en el patio, el desorden, organizar por encima)*
5. *Pone a Lavar ropa sucia, separando la ropa según las indicaciones del cliente.*
6. *(Ropa color, ropa blanca, y tipos de telas, cuidado y por recomendación del cliente)*

## BAÑO

1. Sacar cuidadosamente los objetos del baño para que no se mojen.
2. Tener todos los productos cercanos al área ahorra tiempo. HERRAMIENTAS: Cepillos, Limpiador y desinfectante.
3. Utilizar los elementos de protección como guantes, tapabocas y zapatos antideslizantes

PRIMER PASO	SEGUNDO PASO
<p><b>DUCHA 1:</b> Bloquear el sifón de ducha o tinas y aplicar DESINFECTANTE BLANQUEADOR y agua para que actúe con el cepillo. PRIMERA LIMPIEZA</p> <p><b>INODORO 1:</b> Aplicamos DESINFECTANTE BLANQUEADOR spray y el churrusco EN TODO EL INODORO, fondo, tapas, adentro, abajo, atrás todo con el churrusco y lo dejamos actuar el producto, Cierra la tapa y baja el baño. PRIMERA LIMPIEZA</p> <p><b>LAVAMANOS 1:</b> Aplicamos DESINFECTANTE BLANQUEADOR y esponjilla solo en las áreas de porcelana cercanas al sifón del lavamanos, todas las áreas y lo dejamos con espuma para que el producto haga su efecto.</p>	<p><b>DUCHA 2:</b> Regresamos a la ducha o tina, ya el producto actuó, restregamos con cepillo y vertimos agua. VAMOS CON LAS PAREDES. Aplicar LIMPIADOR MULTIUSOS Con Esponjilla o cepillo con limpia MOVIENTOS LINEALES. Enjuagamos y secamos.</p> <p><b>INODORO 2:</b> Aplicamos LIMPIADOR MULTIUSOS para dar buen olor, secamos y limpiamos final el inodoro. Detrás, esquinas y orillas del inodoro es fundamental.</p> <p><b>LAVAMANOS 2:</b> Aplicamos LIMPIADOR MULTIUSOS para dar buen olor, secamos y limpiamos finalmente el lavamanos, limpiar bien el mueble del baño.</p>
<p><b>VIDRIOS Y ESPEJOS</b>            PRODUCTO LIMPIAVIDRIOS y papel periódico            Para agregar olor podemos echar fabuloso al inodoro.</p>	

- Tener en cuenta si hay mueble de madera, reemplazar el DESINFECTANTE BLANQUEADOR por LIMPIADOR MULTIUSOS para esta área.

## HABITACIONES

1. Ordenar las cosas en su lugar y muy importante siempre dejar las cosas en su sitio.
2. Tender camas.
3. Desempolvar cortinas con cuidado. (trapo con un remanente pequeño de agua)

## **COCINA**

1. Recoger objetos y ponerlos en sus sitios, los que estén sucios directamente al lavaplatos
2. Lavar cuidadosamente, cubiertos, platos, vasos, ollas (tener cuidado con electrodomésticos)
3. Limpiar mesones, estufa, quitar la grasa, limpiar paredes y electrodomésticos como hornos, neveras
4. Limpiar el lavaplatos, limpiar rejillas de la estufa, secar las superficies húmedas
5. Recoger basura

## **SALA Y PISOS EN GENERAL**

1. Se aspiran o desempolvan tapetes. (no lavar)
2. Barre todo el piso
3. Lavar los vidrios y espejos internos de fácil acceso con un limpión y producto limpiavidrios, y secar con papel periódico.
4. Trapea todo el piso, dos pasadas utilizando limpiador multiusos (1 tapa por cada 3 litros de agua y traperero.

## **REPISAS, MUEBLES Y ACABADO FINAL**

1. Limpia el polvo de toda la casa con un trapo mojado levemente.
2. Recuerde tener mucho cuidado al levantar o manipular objetos delicados dejarlos en el mismo lugar.
3. Recuerde repisas y sitios de difícil acceso, tener cuidado con las alturas.
4. Los muebles deben ser limpiados sin ningún tipo de producto ni agua, de ser solicitado, este servicio consultar con el cliente.
5. Revisión de todas las áreas, y ordenar las cosas de decoración de tal manera que las áreas queden a muy buen ver.

## **4. SALIDA**

- Reportar salida con llamada o WhatsApp.

## ANEXO C

### Tabla de gastos y disponibilidad de caja

GASTOS DE INVESTIGACION	
Concepto	Valor
Transporte	\$ 70,000
Papelería y Reproducción	\$ 30,000
Luz Eléctrica	\$ 50,000
Comunicación	\$ 50,000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 200,000</b>
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	
Concepto	Valor
Inscripción en Cámara de Comercio	\$ 45,000
Estatutos	\$ 10,000
Apertura de cuenta bancaria	\$ 100,000
Balance inicial	\$ 10,000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 165,000</b>
GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	
Concepto	Valor
Reclutamiento Selección y Contratación de Personal	\$ 30,000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 30,000</b>
DISPONIBILIDAD DE CAJA	
Concepto	Valor
Sueldos y Salarios	\$ 2,583,000
Carga Social	\$ 1,200,000
Energía Eléctrica	\$ 15,000
Agua potable y alcantarillados	\$ 10,000
Teléfono y comunicación	\$ 50,000
Alquiler de local	\$ -
Mantenimiento maquinaria y mobiliario	\$ -
Seguridad y vigilancia	\$ -
Servicio de contabilidad	\$ 200,000
Servicio de aseo	\$ -
Gasto de papelería y útiles	\$ 30,000
Seguros	\$ 150,000
Tasas e impuestos municipales	\$ -
Cuota Afiliación CCI	\$ -
Gasto de publicidad	\$ 90,000
Comisiones sobre ventas	\$ -
Combustible vehiculo ventas	\$ -
Intereses préstamos	\$ -
Abono a capital	\$ -
Agua para uso industrial	\$ 10,000
Impuesto sobre ventas por pagar	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4,338,000</b>



