

PLAN DE NEGOCIOS PARA EL PROYECTO PERSONAL DE CONFIANZA A  
TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL QUE OFERTA SERVICIOS DOMÉSTICOS EN  
LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

Elias Alejandro Castaño Jimenez

David Esteban Castaño Jimenez

Universidad la Gran Colombia

Facultad de Posgrados

Especialización en Gerencia

Bogotá D.C

2018

PLAN DE NEGOCIOS PARA EL PROYECTO PERSONAL DE CONFIANZA A  
TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL QUE OFERTA SERVICIOS DOMÉSTICOS EN  
LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

Elias Alejandro Castaño Jimenez

David Esteban Castaño Jimenez

Trabajo de grado para optar al título de especialista en gerencia

Dirigido por

Leidy González

Universidad la gran Colombia

Facultad de posgrados

Especialización en gerencia

Bogotá D.C.

2018

## Contenido

<b>Título</b>	<b>5</b>
<b>Definición del problema</b>	<b>5</b>
<b>Línea de investigación</b>	<b>7</b>
<b>Justificación</b>	<b>7</b>
<b>Antecedentes</b>	<b>10</b>
<b>Objetivo</b>	<b>14</b>
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
<b>Marco teórico</b>	<b>15</b>
<b>Marco conceptual</b>	<b>21</b>
<b>Marco Jurídico</b>	<b>22</b>
Legalidad página web	23
<b>Metodología</b>	<b>24</b>
Descripción de la metodología del trabajo de campo	25
<b>Modelo de Encuesta</b>	<b>26</b>
Análisis de encuestas	27
<b>Capítulo 1</b>	<b>32</b>
Plataforma estratégica	32
Misión	32
Visión	32
Valores en nuestro talento humano	32
Identificación del modelo administrativo en la estructura organizacional	32
Objetivos del estudio organizacional	33
Proceso para el estudio organizacional	33
Estructura administrativa	34
<b>Capítulo 2</b>	<b>34</b>
Análisis de mercado	34
Análisis de los competidores	34
Objetivos de mercadeo	34
Segmento	35
Declaración de posicionamiento	35
<b>Capítulo 3</b>	<b>36</b>
Estudio Técnico	36
Capacidad instalada y utilizada	36
Calidad y precio de los servicios	36
Planes de expansión	36
Estructura administrativa	36
Servicios	36
Procedimientos	37
Estudios y Herramientas a realizar	37
Avances de la plataforma	38
<b>Capítulo 4</b>	<b>43</b>
Estudio Financiero	43
Proyecciones	43
Calculo del punto de equilibrio	44
Cronograma de inversiones	44

Tasa mínima aceptable de rendimiento _____	45
Lista de activos _____	45
Depreciación de activos línea recta _____	46
<b>Anexo logo _____</b>	<b>46</b>
<b>Conclusiones _____</b>	<b>47</b>
<b>Referencias _____</b>	<b>49</b>

**Tabla de ilustraciones**

Ilustración 1 Código CIIU .....	23
Ilustración 2 logotipo de personal de confianza.....	46

## **Título**

Plan de negocios para el proyecto personal de confianza a través de la plataforma virtual que oferta servicios domésticos en la ciudad de Bogotá.

## **Definición del problema**

Es necesario formalizar un alto grupo de empleos que hoy abundan en la informalidad, aumentar la oferta integral de servicios domiciliarios a las familias Colombianas, la necesidad radica en garantizar la integralidad, confianza, responsabilidad e idoneidad de las personas que le permiten el acceso a sus casas, se debe ofrecer alternativas de contratación entre los oferentes y demandantes de servicios domiciliarios, se requiere facilitar el acceso a los servicios, utilizando tecnologías de punta, tanto de automatización de procesos como de páginas web.

Es tan alta la variedad de requerimientos de servicios intradomiciliarios, que actualmente existen variedad de empresas especializadas en cada una de estas actividades. Y es necesario entonces acudir a un directorio telefónico, o a la internet para su búsqueda, o a las recomendaciones o a las empresas reales más cercanas a su domicilio, sin ningún criterio objetivo para la selección de las mismas.

Se deben tener en cuenta las siguientes premisas para identificar claramente los problemas a solucionar:

Alta tasa de informalidad en Colombia y en el mundo para los trabajadores de servicios intradomiciliarios como: Empleada doméstica, cocinera, lavandera, fontanero, electricista, cuidadores, niñeras, mecánicos, etc. (portafolio, 2013), Falta de confianza y respaldo para

permitir el acceso de un extraño a su domicilio, Falta de tiempo para seleccionar la persona idónea, Alta probabilidad de robo cuando permite el acceso de un extraño a su casa, Servicios costosos cuando se cumple la normatividad y se contrata directamente, Alto volumen de profesionales, técnicos y tecnológicos que salen al trabajo de la informalidad y que no encuentran concentración de demanda, La falta de soluciones altamente tecnológicas en un sector altamente informal y empírico, con la posibilidad únicamente de empresas temporales de servicios.

Otro aspecto esencial que configura el motivo por los cuales existe tanta informalidad en el sector de servicios domiciliarios y por lo que existe una viabilidad en el planteamiento del problema es la rotación de personal como un fenómeno creciente, sobre todo en aquellas empresas dedicadas a la prestación de servicios domésticos; este plan de negocios se enfocara en una empresa prestadora de servicios domésticos de Bogotá, en la que se presentan las siguientes condiciones, que dan lugar a la rotación de colaboradores las cuales son: baja remuneración, la alta carga laboral e inconformidad con el puesto de trabajo; por consiguiente, el resultado será desmotivación laboral. Este es un ejemplo que deja ver cómo las condiciones de una organización influyen directamente en los colaboradores y cómo el direccionamiento, las políticas y estrategias organizacionales enfocadas al capital humano pueden influir en el grado de motivación percibido teniendo un papel determinante en el éxito empresarial (Chiavenato, 2011). Cabe resaltar que en diagnósticos, intervenciones e investigaciones previas se ha encontrado que la motivación es un predictor

### **Línea de investigación**

Este trabajo está orientado a la línea de investigación de impacto social proyecto de base tecnológico.

### **Justificación**

Actualmente las familias Colombianas no cuentan con estas soluciones en un solo portal, y de los pocos servicios que se ofrecen en la Web, ninguno tiene la capacidad de ser interactivo y poder seleccionar quien sea la persona que le preste el servicio requerido, con posibilidades de pagos online y la mayor ventaja de todos, por medio de una compañía que le garantice y responda por confianza, responsabilidad y competencias requeridas para acceder de manera fácil y segura al servicio intradomiciliarios demandado.

La principal motivación al momento de realizar este plan de negocios es la posible solución de forma rápida y sencilla a las innumerables cantidades de problemas que surgen a diario en los diferentes hogares colombianos donde por motivos de inexperiencia, inseguridad, falta de conocimiento y fraude las personas que pagan por un servicio no quedan a gusto con el resultado y caemos en el reproceso de seguir contratando de la misma forma a los mismos cuando la oferta es amplia y con personas verdaderamente capacitadas y confiables.

Por consiguiente buscamos con personal de confianza poder afianzar los procesos nuevos que nos ofrece esta plataforma interactiva y es el poder cambiar la forma tradicional de contratación y de esta forma no permitir que el cliente no caiga en reprocesos y quede a gusto con el servicio prestado.

Lo haremos con calificación del servicio prestado, con personal calificado, con experiencia y la ayuda de medios tecnológicos que permiten que sea una experiencia diferente y que controla otras variables que no podíamos percibir en el método tradicional de contratación como lo son Verificación de datos, calificación del servicio, selección de personal, garantías específicas pasado judicial del prestador de servicio y trabajos anteriores entre otras ventajas que nos ofrece la plataforma personal de confianza.

Justificamos la realización de este proyecto como uno de los más importantes en cuanto a desarrollo de proyecto social de base tecnológico ya que en la parte social de muchas maneras pensamos retribuir a lo social y alguna de ellas son el poder brindar a nuestros clientes y proveedores una confianza que prometemos brindar de varias formas como lo son la pre selección de cada uno de nuestros oferentes, la seguridad que podrá percibir en sus hogares cuando sea uno de nuestros empleados quienes desarrollen los diferentes servicios.

En lo social hay grandes ventajas que no encontraríamos si las personas siguieran contratando de forma tradicional con nosotros encuentran respaldo de marca aseguramiento de políticas claras de cumplimiento y la facilidad para todos que nos ofrece el internet.

Para José Antonio Ramírez en términos simples, podemos decir que el comercio electrónico (e-commerce) es el proceso mediante el cual dos o más partes realizan una transacción de negocios a través de una computadora y una red de acceso redacta en su columna el ABC del e-commerce y su mensaje se afianza cuando se habla de las tiendas del futuro.

A nivel mundial, las cifras ya reflejan el enorme potencial de hacer negocios a través de internet. Según el sitio Internet Live Stats, en promedio 40 por ciento de la población mundial cuenta con una conexión a internet. De acuerdo con un reporte de la Asociación Mexicana de Internet (Amipci), en México, 51.2 millones de personas son usuarios frecuentes de internet, y el mercado de las ventas online de productos y servicios tiene un valor estimado de 121 mil millones de pesos.

### **Antecedentes**

Un primer trabajo corresponde a Giraldo (2009). Quien realizó la propuesta que identifica los beneficios de la tercerización y da a conocer las ventajas en costos, tiempos de respuesta, desempeño y especialización del talento humano, de esta forma, Casalimpia fundada en 1959 se convierte en pionera en el negocio especializado de Aseo y Cafetería. Liderando servicios como de mantenimiento técnico locativo, servicios especializados y aseo y cafetería. Empresa ubicada en la ciudad de Bogotá la cual tiene como objetivo principal la limpieza de locaciones, empresas y hogares y quien brinda un primer antecedente para el proyecto en cuestión.

Su investigación Identifica la necesidad de ofrecer servicios especializados como lavado y cuidado de pisos, fachadas y vidrios en altura, entre otros. Para empresas, locaciones, edificios y hogares donde en promedio la mayor parte de personas por falta de tiempo demandan este tipo de servicios y a la que la tercerización brinda mayores ventajas en términos de calidad y tiempo.

Esta investigación se relaciona con el proyecto en curso ya que sienta las bases para comprender la necesidad de las personas de contratar servicios de tipo doméstico y de uso cotidiano y que por falta de tiempo no se pueden ejecutar en la cotidianidad de los hogares colombianos y para la cual requieren de empresas especializadas en la tercerización de estos servicios.

Un segundo precedente para el proyecto lo enmarca la investigación realizada por Magdalena León (2013) en su Proyecto “Acciones para transformar las condiciones socio laborales del servicio doméstico en Colombia” direcciona su objetivo en sentido de una investigación de acción que en la medida en que el conocimiento que iba descubriendo del trabajo y la vida de las

empleadas domésticas era devuelto a las mismas empleadas y a la sociedad mediante diferentes estrategias de acción.

La investigación se enmarcó en acciones directas y acciones de multiplicación con empleadas y organizaciones del gremio para el apoyo laboral al sector, la conciencia de clase y conciencia de género que permite una reflexión socio-laboral por parte del empleador y la sociedad para el gremio de servicios domésticos en Colombia. La asistencia legal y la capacitación laboral como ejes de la prestación acertada del servicio demandado. En su investigación una primera lección se basó en la movilización del sector para la organización y las acciones para cambiar la subvaloración del trabajo doméstico y del servicio doméstico como cambio estructural.

Este trabajo se relaciona con el ante proyecto personal de confianza ya que aporta un análisis reciente sobre el comportamiento del gremio tanto a nivel informal (individuos) como a niveles de agremiación, resalta las ventajas del apoyo y capacitación necesarias para la efectividad y cumplimiento de los servicios ofertados y sienta los precedentes legales y aspectos motivacionales de los empleados.

Un tercer proyecto de investigación lo plantea Castaño (2013). Lleva por título la informalidad contractual en el servicio doméstico en Colombia durante el año 2012 a la luz de la legislación laboral colombiana. Busca que las relaciones jurídicas no pasen a ser obsoletas, en relación a lo anterior, queremos que la figura de la labor de servicio doméstico equilibre su formalización contractual a la de otros oficios con el fin de proteger los derechos de ambas partes.

Este estudio plantea el siguiente problema ¿Cuál es el tipo de Contrato Individual de Trabajo que debe celebrarse entre el empleador y la trabajadora de servicio doméstico en Colombia para evitar los problemas jurídicos laborales que surgen entre ambas partes por la indeterminación de las obligaciones y derechos de los contratantes? Como resultado de esta investigación es factible determinar que con el tiempo se ha creado la necesidad de formalizar este empleo por medio de un contrato laboral por escrito como base formal y jurídica de relación laboral como fuente de sus derechos y obligaciones.

Esta investigación se relaciona con el proyecto personal de confianza ya que permite determinar la modalidad más efectiva para contratar con el gremio de empleadas domésticas en Colombia y de cómo a través de la plataforma PdeC la relación contractual entre empleado y empleador en este caso usuarios, clientes, proveedores que busque a su vez minimizar la brecha de la informalidad en Colombia en el gremio de los servicios domésticos.

Un cuarto antecedente para nuestro ante proyecto de investigación lo brinda AGEMSER empresa bogotana líder en la prestación de servicios de tipo Suministro de empleadas internas, por días, semanas, meses y fijas; niñeras, enfermeras y auxiliares de enfermería, así como empleados para servicios generales, oficios varios para empresas, negocios, conjuntos residenciales, edificios, iglesias, eventos y otros y que tiene como objetivo orientar la actividad propia de la tercerización de servicios domésticos ya que personal de confianza como plan de negocios adopta ciertas actividades que se asemejan a la forma en la que ellos contratan mas no la forma en la que personal de confianza pretende abarcar la relación de la oferta y la demanda.

Su modelo de contratación se basa en servicios ajustable a días, periodos, fijos y que ofrece la facilidad dependiendo la modalidad de contratación que se ajuste a lo que los clientes necesitan, El servicio doméstico y servicios generales para empresas y negocios lo mismo que empleados temporales son seleccionados cuidadosamente con el fin de lograr un alto porcentaje de seguridad.

Su modalidad de contratación y las múltiples opciones de contratación no ofrecen un panorama más acertado acerca de la flexibilidad y diversidad de contrataciones que pueden existir en este negocio y por lo que se relaciona con personal de confianza ya que se busca sistematizar este modelo para no incurrir más en el método tradicional de contratación y agregar valor a esta actividad.

Un quinto precedente lo enmarca Sánchez (2010). En su proyecto de grado de trabajo de investigación “Creación de una empresa de servicios domésticos integrales en la ciudad de Bogotá” delivery House como proyecto de empresa prestadora de servicios, identifica los principales problemas que tienen las personas que viven solas en la ciudad de Bogotá, por medio de la investigación de mercados se llega a la conclusión que la gente está dispuesta a pagar un sobre costo adicional por la compra de víveres, abarrotes y servicios de aseo doméstico a domicilio, además que buscar empleada de servicio doméstico es una tarea que no se les facilita.

El modelo de operación de la empresa se centra básicamente en actuar como una mezcla entre operador logístico de la cadena de abastecimiento y tienda de comercio al detal, siendo el puente entre los centros mayoristas y el cliente final, bien sea en la línea de mercados a domicilio o como mediador entre el talento humano y el cliente final para el servicio de aseo doméstico.

La principal relación que se evidencia en este proyecto con personal de confianza se basa en la atención de servicios para el hogar donde se puede contratar servicios a través del portal, se evidencia una diferencia en cuanto al portafolio de servicios que ellos ofrecen.

## **Objetivo**

### **Objetivo general**

- Crear un plan de negocios para la plataforma virtual personal de confianza que ofertara servicios domésticos en la ciudad de Bogotá.

### **Objetivos específicos**

- Formular plataforma estratégica en el proyecto personal de confianza.
- Realizar análisis de mercado en el sector de los servicios domésticos – empleadas. Domesticas.
- Realizar estudio técnico de los servicios domésticos ofrecidos.
- Realizar estudio financiero, que determine la viabilidad del proyecto.

### **Marco teórico**

Para la formulación del proyecto se ha consultado autores que definen que es un plan de negocios y como se hace; según (Jack fleitman,2014) un plan de negocios se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa. Así como una guía que facilita la creación o crecimiento de una empresa.

Es por esto que es importante comprender correctamente el concepto de plan de negocios como un aspecto fundamental para la formulación y elaboración del proyecto personal de confianza. De igual forma un plan de negocios también sirve para brindar información a los diferentes actores de la empresa tales como inversionistas, bancos o instituciones financieras que quisieran brindar algún tipo de apoyo.

Según Michael Porter, Existen dos estrategias genéricas posibles:

Obtener los productos o servicios a menor precio que la competencia y ser el líder en costes. Las fuentes de ventaja pueden incluir acceso preferencial a materias primas, tecnología superior, curva de la experiencia, economías de escala y otras similares.

Que el producto o servicio sea percibido por los clientes como exclusivo, siendo el líder en diferenciación. El producto o servicio debe ser percibido como único para justificar un precio superior. En lo que se refiere a diferenciación es posible plantear varias estrategias si hay varios atributos que son ampliamente valorados por los compradores.



(porter, 2014)

Personal de confianza como modelo de negocio exitoso pretende incluir los aportes realizados por el autor Michael porter como parte de su estrategia comercial ofreciendo diferenciación en la manera en la que se adquieren los servicios domésticos en Bogotá es por ello que se plantea una novedosa y moderna forma en la que se debería acceder a la contratación de servicios domiciliario.

Para liderar costos la implementación de la plataforma ofrecerá una ventaja clara frente a los competidores en calidad, velocidad, cotización, orden y bajo costo con la que se organiza todo el proceso de contratación de un servicio de esta manera liderar costos es viable por ser un proyecto de base tecnológico y por la automatización de los procesos incluidos en la cadena.

El segmento seleccionado es reducido a personas con necesidades domiciliarias con la capacidad y habito de pago de servicios de tipo domestico por internet el estudio de mercado revelo que en Bogotá en promedio estas personas habitan estratos socio económicos 5 y 6 por su frecuencia de compra por internet sin embargo se extiende la oferta a quien esté dispuesto a combinar la forma en la que contrata y que espera un servicio de calidad.

Para segmentar los costos bajos la estrategia a implementar es automatización de los procesos en los que se incurren al momento de contratar servicios de tipo domestico a su vez manejar una política de liderazgo de costos frente a los recursos disponibles y el cómo optimizar al máximo es la opción correcta

De esta forma entonces apoyado en la teoría de Michael porter personal de confianza implementa estos conceptos y los adopta como estrategia gerencial para asegurar las máximas variables posibles para el éxito del proyecto.

En teoría lo que propone el proyecto es Desarrollar una solución tecnológica (software - Página Web) y los servicios especializados que permita la búsqueda por parte de los clientes y suministro por parte nuestra de personal idóneo y de confianza para prestar servicios intradomiciliarios requeridos al interior de todo hogar o empresa.

Actualmente las familias Colombianas no cuentan estas soluciones en un solo portal, y de los pocos servicios que se ofrecen en la Web, ninguno tiene la capacidad de ser interactivo y poder seleccionar quien sea la persona que le preste el servicio requerido, con posibilidades de pagos online y la mayor ventaja de todos, por medio de una compañía que le garantice y responda por confianza, responsabilidad y competencias requeridas para acceder de manera fácil y segura al servicio intradomiciliario demandado, Se pretende prestar el servicio por medio de terceros que en este caso sería una outsourcing, la cual se encargara de seleccionar el personal que estará a cargo de brindarle los servicios a las personas que lo soliciten por medio de nuestra página web, la cual se encontrara habilitada las 24 horas del día.

En la actualidad en muchas empresas es común encontrar una alta rotación de personal, lo cual genera altos costos y gastos. Esta problemática se da principalmente porque la empresa no

ofrece incentivos motivacionales a los trabajadores, procesos de inducción, capacitación, y los salarios son bajos.

El personal del servicio doméstico en sus mayorías presenta una característica particular la cual es la rotación de personal esto se ha definido de diferentes formas. Una forma, según Chiang, Salazar, Martín y Núñez (2011). Es la relación entre el total de trabajadores que se retiran e incorporan a una empresa con respecto al total de empleados de una organización; por otra parte, para Chiavenato (2011). La rotación del personal hace referencia a un intercambio de personal entre una organización y su medio ambiente. Esta se puede expresar como una relación entre los ingresos y las separaciones en relación con el número de personal que integra una organización en un periodo determinado.

La rotación de personal genera costos, razón por la que la mayoría de empresas se interesan en mantenerla en un porcentaje bajo; Por ello, las empresas se han interesado en identificar las principales causas que motivan la rotación de personal, las cuales son: Baja remuneración, escasa posibilidad de desarrollo, percepciones de inconformidad con el puesto de trabajo, problemas de comunicación con la jefatura, alta carga laboral, falta de motivación y alta responsabilidad. (Rintha, Rodríguez, Pérez, Figueroa y Barbosa, 2015).

Según Chiang, Botello, Martín y Núñez, (2011).es necesario intervenir en la motivación de los colaboradores para disminuir la rotación del personal de una organización. López (2005), afirma que la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos.

Personal de confianza como plan de negocio cuenta con un componente principal para el desarrollo del mismo, se basa en la óptima prestación de los servicios con calidad para evitar la rotación de personal en el segmento de las empleadas domésticas ya que según la teoría investigada por los diferentes autores concluyen en que la motivación y el ambiente ameno laboral son la base de un servicio óptimo de confianza.

Existen teorías de la motivación laboral, las cuales difieren en cuanto al factor que consideran tiene mayor importancia para lograr la motivación. Según Robbins y Judge (2009), Los estudios sobre diseño del trabajo proporcionan evidencias bien sustentadas de que la forma en que se organizan los elementos de la tarea incrementan o disminuyen el esfuerzo que se le dedica. Por eso proponen el modelo de las características del trabajo, desarrollado por J. Richard Hackman y Greg Oldham, el cual consiste en que cualquier trabajo puede describirse en términos de cinco características laborales fundamentales; variedad de aptitudes, identidad de la tarea, significancia de la tarea, autonomía y retroalimentación.

En primer lugar; variedad de aptitudes es el grado en que el puesto requiere que se realicen varias actividades diferentes, en segundo lugar, la identidad de la tarea es el grado en que el puesto requiere la terminación de un elemento de trabajo identificable y completo. En tercer lugar,

significancia de la tarea, consiste en el grado en que el puesto tiene efecto sustancial en las vidas o trabajos de otras personas, en cuarto lugar se encuentra la autonomía, la cual es el grado en el que el trabajo proporciona libertad y discreción sustancial al individuo para que programe su trabajo y para determinar los procedimientos que usará para llevarlo a cabo y finalmente se encuentra la retroalimentación, consiste en el grado en el que la ejecución de las actividades de trabajo requeridas por el puesto dan como resultado que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño.

El e-commerce es un método de compraventa de bienes, productos o servicios valiéndose de internet como medio, es decir, comerciar en línea; esta modalidad de comercio se ha vuelto muy popular con el auge del internet y la banda ancha, así como por el creciente interés de los usuarios a comprar por internet el e-commerce cuenta con una serie de ventajas respecto al comercio internacional las cuales son la disponibilidad 24 horas durante los 365 días del año para el cliente, no existen barreras geográficas para el cliente cuenta con ventajas competitivas frente al comercio internacional posibilidad de segmentar a los clientes al trabajar en línea al mejorar la comunicación y lanzando campañas especializadas, extender el alcance de tu negocio a nuevos usuarios y reducirlo si se desea frente a otros. Existen distintos tipos de e-commerce dependiendo de la naturaleza de sus transacciones y de la forma en que generan sus ingresos (Martinez, 2016)

## Marco conceptual

**E-commerce:** método de compraventa de bienes, productos o servicios valiéndose de internet como medio.

**Business:** se refiere al conjunto de actividades y prácticas de gestión empresariales resultantes de la incorporación a los negocios de las tecnologías de la información

**Plataforma:** Es un sistema operativo, un gran software que sirve como base para ejecutar determinadas operaciones compatibles con este.

**Software:** es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

**Online:** se utiliza en el ámbito de la informática para nombrar algo que está conectado o alguien que está haciendo uso de una red generalmente el internet.

**Internet:** es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominados TCP/IP.

**Trazabilidad:** serie de procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de un producto en cada una de sus etapas.

**Red informática:** nombra al conjunto de computadoras y otros equipos inter conectados, que comparten información.

### **Marco Jurídico**

Para la constitución y formación de una empresa Personal de Confianza en la ciudad de Bogotá, es necesario cumplir con una serie de requisitos básicos para lograr el buen funcionamiento de acuerdo con las normas existentes para este efecto en el país.

La empresa será constituida como una sociedad Limitada inscrita en la Cámara de Comercio y tendrá como sede principal la ciudad de Bogotá.

Dentro de lo cual se requiere cumplir con los requisitos de la matrícula y de inscripción de los libros.

**Nombre o Razón Social:** Personal de confianza

**Objeto social:** Prestación de servicios por medio de página web

**Socios:** David Castaño Jiménez y Alejandro Castaño Jiménez.

**Aportes de capital:** El aporte de cada socio será de \$ 20.000.000 para la suma total de \$ 40.000.000

**Distribución de utilidades:** las utilidades se repartirán por partes iguales, todo será muy equitativo. 50 % para cada socio

**Duración:** a duración de la empresa es por 5 años

**Nacionalidad:** Colombiana

**Tipo de mercado** Presencia Nacional

**Tipo de personalidad jurídica** Con ánimo de lucro.

**Actividad Económica** Según código CIIU Quimbaya, sección M-Actividades profesionales, científicas y técnicas, la actividad económica es 9529

Ilustración 1 Código CIIU

Seleccionar	9529	Mantenimiento y reparación de otros efectos personales y enseres domésticos	Ver Nota
-------------	------	---	----------

Los contratos labores se manejaran por medio de la empresa Competencia Humana, la cual se encargara de contratar el personal solicitando la información requerida y realizando el proceso que como empresa exigimos para que puedan laborar en la empresa Personal de Confianza.

Manejaremos contratos a término fijo o por obra o labor.

Las jornadas laborales serán de acuerdo la labor que se realice se tratara de adaptar a un horario de 8 horas diarias en turnos rotativos.

Los pagos al trabajador se realizaran quincenalmente por medio de cuenta de ahorros de una entidad bancaria. Como se maneja un call center el descanso se realizaran como compensatorios de un día en la semana teniendo en cuenta que funciona 24 horas del día.

### **Legalidad página web**

En primer lugar toda página web tiene que respetar la Ley de Propiedad Intelectual. La página web como tal es una creación del intelecto susceptible de protección como propiedad intelectual. Por ello, nuestro diseño debe ser original y debemos tener la licencia de uso de aquellos complementos (plataformas, plantillas, widgets...) que se hayan usado para su configuración. Usar desarrollos de otro sin su autorización o sin licencia es una infracción de su derecho de propiedad intelectual. Además encontramos normativas específicas como la que regula la web corporativa de empresa.

## **Metodología**

Formular un estudio de tipo descriptivo que permita detallar las diferentes opciones con las que cuenta un usuario a la hora de contratar un servicios doméstico en la ciudad de Bogotá, otro aspecto relevante en la metodología del proyecto a llevar a cabo la obtención de información del mercado acerca de la demanda real de servicios domésticos en Bogotá y con qué frecuencias se recurre a este tipo de soluciones, para esto se utilizara unas herramientas de análisis como lo son las encuestas.

Se informa un estado detallado del soporte técnico en conocimiento y tecnológico como plataforma web de referencia como marco central para cada uno de los procesos a desarrollar conociendo a si la metodología, los participantes, instrumentos y materiales para poder llevar acabo nuestra idea de servicio; Nuestra idea en Personal de Confianza es desarrollar una Página Web interactiva que permita a los clientes acceder de forma rápida y confiable a todos los servicios integrales a nivel domiciliario (Emprendedores). Donde puedan identificar los servicios, escoger los perfiles seleccionar las personas, contratar evaluar el servicios recibidos y realizar pagos online. Debe existir una metodología de adopción de la tecnología los productos y servicios se adopta a través de: Entrenamiento y capacitación virtual.

Como la idea a desarrollar es un portal web interactivo es necesario el soporte de ingenieros a cargo del software a desarrollar y de igual forma un equipo capacitado para el control continuo y de operación del sistema, también a continuación daremos un informe del capital humano con el que contaremos está en capacidad completa de dar Soporte en línea para solución de problemas con el uso del software y la prestación de los servicios.

- Generación de manuales efectivos de entrenamiento en el uso del software.
- Generación de manuales efectivos de entrenamiento para el uso de los servicios prestados.
- Generación de ayudas y material en web para lograr la comprensión del servicio en los clientes.

Para la obtención de información valiosa que aporte resultados significativos a la investigación en curso se pretende realizar una encuesta que revele los gustos y hábitos al momento de adquirir un servicio doméstico en la ciudad de Bogotá, se pretende concluir si la persona compra por internet y que tipo de servicio o producto compra por internet y si no compra averiguar si lo haría también es objeto de la encuesta determinar un rango promedio en el que el usuario está dispuesto a pagar por un servicio doméstico para ello definiremos los lineamientos de la encuesta.

### **Descripción de la metodología del trabajo de campo**

Encuesta realizada a 40 personas en la ciudad de Bogotá D.C. en los barrios la soledad sector park way y en el barrio santa bárbara zona Unicentro donde se efectuó la realización de la encuesta que contiene 5 preguntas de selección múltiple y que permitió tabular y analizar la información obtenida.

La encuesta se dirigió a personas que residen en estratos socio económicos 5 y 6 con un rango de edad promedio de 18 a 55 años y que usualmente adquieran servicios por internet

**Modelo de Encuesta**



**ENCUESTA PLAN DE NEGOCIO PERSONAL DE CONFIANZA**

**Justificación:** Esta encuesta forma parte del proyecto de plan de negocio, que se está realizando en la Universidad la Gran Colombia por parte del estudiante que cursa la especialización en Gerencia.

**Objetivo:** Identificar aspectos relevantes a la hora de contratar servicios domésticos en Bogotá D.C.

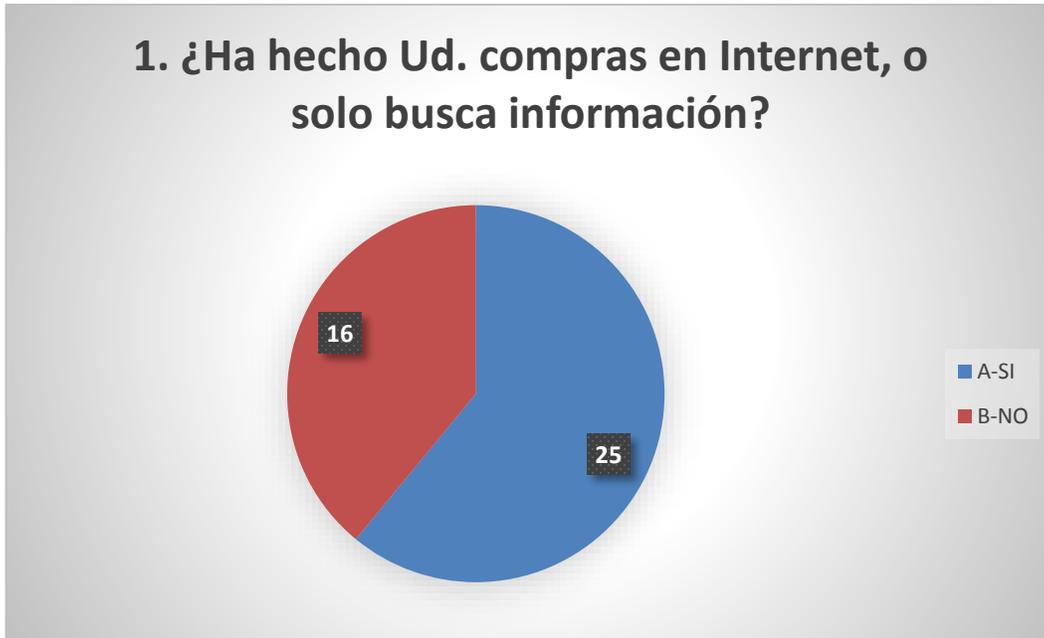
Fecha:		Nombre:	
Edad:		Ocupación:	
Barrio:			

1. ¿Ha hecho Ud. compras en Internet, o solo busca información?
  - a) Sí, Yo hago compras por Internet
  - b) Solo busco información
2. Si nunca ha comprado por internet, ¿Lo haría?
  - a) Si
  - b) No
3. ¿Suele usted adquirir servicios doméstico como empleadas de casa, plomeros, jardineros, electricistas o demás por internet?
  - a) Si
  - b) No
4. ¿Cuándo surge un imprevisto en el hogar de tipo técnico, locativo o de diseño el internet resulta siendo una opción viable para dar solución a dichos problemas?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por un servicio de plomería por hora?
  - a) 15.000 a 25.000
  - b) 25.000 a 35.000

**Gracias**

## Análisis de encuestas

De acuerdo con las encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá a continuación informaremos los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado.



La mayoría de las personas encuestadas si han comprado productos o servicios por internet lo que es favorable para el desarrollo del proyecto. Muchas tiendas físicas que ahora cuentan con tiendas online, tienen ofertas exclusivas en Internet con precios que muy difícilmente podría ver en un establecimiento físico, eso le da la pauta para decir que es una gran ventaja comprar en Internet.

Según (estadística, 2016), la comisión de estadística de la cámara colombiana de comercio electrónico las transacciones no presenciales/comercio electrónico crecieron en 2015 un 64% con respecto a las de 2014.

USD \$16.329 millones es el total de los 49 millones de transacciones no presenciales/comercio electrónico, que se realizaron en 2015. La cifra representó el 4.08% del PIB.



Se puede concluir que existe una visión favorable sobre la tendencia de compra por internet y en investigaciones posteriores se comprueba que cada vez más las personas adquieren productos o servicios por internet, esto debido a la facilidad de pago y las diferentes ventajas de comprar por internet como lo son precios competitivos, disponibilidad, entregas a domicilio, compra de novedades, información detallada de los productos que va a comprar o poder comprar productos cuando a un no sean lanzados en su país.

Según el estudio realizado en 2016 por el observatorio de compra online se concluyó que la Comodidad con un 50% y la facilidad de compra 48%, son razones predominantes que motivan y acercan al consumidor a la compra online.

### 3. ¿Suele usted adquirir servicios doméstico como empleadas de casa, plomeros, jardineros, electricistas o demás por internet?



Se debe de generar una cultura de cambio acerca de la percepción de contratar servicios domésticos por internet ya que la investigación arroja que existe cierta incertidumbre o abstención para contratar servicios domésticos por internet, sin embargo la apuesta por la satisfacción de la demanda es eminente en el mercado, muestra de ello es el aumento de compra de productos y servicios en línea, las facilidades que ofrece la tecnología permiten que la modalidad de contratación en línea cada vez sea más común.

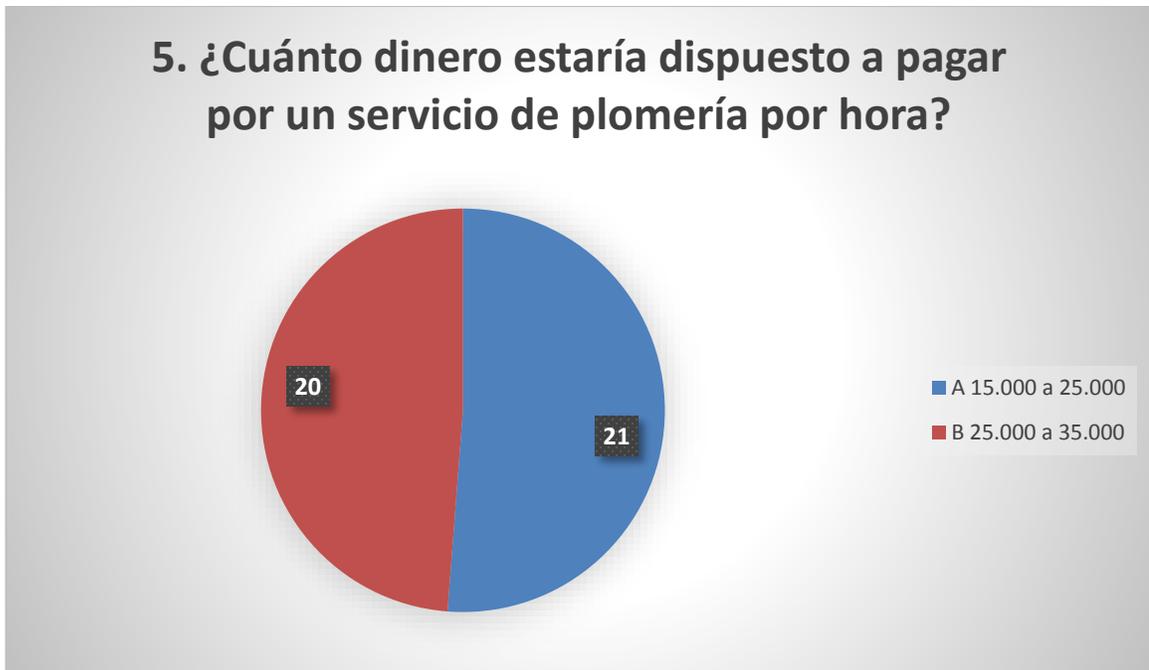
Otro factor importante a resaltar es la informalidad que se vive en el gremio de servicios domésticos, un estudio reciente realizado por el diario el portafolio informo que en Colombia hay 750.000 trabajadores en el sector doméstico, solo el 33 % de las personas empleadas en el sector está cotiza a través del régimen contributivo. A través de esta solución web es posible reducir los márgenes de informalidad en el país brindando garantía a empleados y clientes.

#### 4. ¿Cuándo surge un imprevisto en el hogar de tipo técnico, locativo o de diseño el internet resulta siendo una opción viable para dar solución a dichos problemas?



El número de personas que usan el internet para dar solución a un inconveniente de tipo logístico o técnico en sus domicilios viene en aumento lo que refleja una postura optimista a lo que compete la actividad propia de utilizar el internet para solucionar dichos inconvenientes.

La tarjeta de crédito con un 57%, sigue siendo el medio de pago más utilizado, La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico en su permanente esfuerzo por consolidar e impulsar el sector del eCommerce en Colombia, realizó el “Estudio de Hábitos del Comprador Online – Colombia 2016”, en el que queda claramente establecido que el 76% de los internautas de nuestro país han comprado al menos un producto o servicio en línea en los últimos 12 meses, 24% más con respecto a 2016.



De acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir que las personas si están dispuestos a contratar servicios por internet y existe una disposición por contratar servicios domésticos en la ciudad de Bogotá también se concluyó que existe un rango promedio pagado por hora para acceder a los servicios domésticos que va entre los 15.000 mil y los 25.000 mil .

Para obtener un panorama más claro acerca de las compras online en Colombia, la cámara colombiana de comercio electrónico detallo las categorías más compradas por el canal online en Colombia, son moda 35%, viajes 30% y electrónica 28%. Con respecto a moda, las mujeres son las más asiduas y calzado y ropa para adultos, lo que más compran. En cuanto a viajes, esta categoría tiende a mover cada vez más las ventas a través del eCommerce, pues de cada 10 compradores de viajes, 7 lo hacen online. Aquí, la edad de quien realiza la compra es de aproximadamente 34 años, y el ticket promedio es de \$2.770.906, Por su parte, electrónica y eventos 23% son las categorías preferidas por los hombres. Después de viajes, electrónica es la

segunda categoría en la que el gasto está en un promedio de \$1.681.734. Y en cuanto a eventos, boletas de cine, ocupan la primera opción de compra, frente a otros como espectáculos o conciertos.

La obtención de estos datos es de gran importancia para poder contemplar un posible panorama acerca de la aceptación de las personas sobre lo que opinan o están dispuestos a hacer al momento de dar solución a un imprevisto que surja en el hogar.

## **Capítulo 1**

### **Plataforma estratégica**

#### **Misión**

Prestar servicios óptimos con personal de confianza que sean requeridos al interior de todo hogar, empresa o de forma extramural.

#### **Visión**

Para el 2020 seremos una empresa integradora de servicios intra y extra domiciliarios, de selección de talento humano y de prestación de servicios de forma personal, con la marca más posesionada y con los servicios más demandados, con expansión internacional.

#### **Valores en nuestro talento humano**

Confianza, Seguridad, Previsibilidad, Eficiencia, Calidez, Pertinencia, Diligencia y Prudencia.

#### **Identificación del modelo administrativo en la estructura organizacional**

Nuestro modelo administrativo con el que esperamos cumplir los objetivos propuestos parten de que la dirección genere una constante comunicación con el resto de niveles dentro de la

organización todos los cambios y mejoras que se van a ir incorporando deben de ser comunicadas para generar una cultura interna y unos valores corporativos deseados

El estudio organizacional busca determinar la capacidad operativa de la organización dueña del proyecto con el fin de conocer y evaluar fortalezas y debilidades y definir la estructura de la organización para el manejo de las etapas de inversión, operación y mantenimiento. Es decir, para cada proyecto se deberá determinar la estructura organizacional acorde con los requerimientos que exija la ejecución del proyecto y la futura operación.

### **Objetivos del estudio organizacional**

Específicamente, el objetivo del estudio organizacional es determinar la Estructura Organizacional Administrativa óptima y los planes de trabajo administrativos con la cual operara el proyecto una vez este se ponga en funcionamiento. Del estudio anterior, se deben determinar los requerimientos de recursos humanos, de locación, muebles y enseres, equipos, tecnología y financieros para atender los procesos administrativos.

### **Proceso para el estudio organizacional**

Para el diseño de la Estructura Organizacional se siguen los siguientes pasos: Defina los objetivos generales de la empresa; debe existir concordancia entre la estructura organizacional y los objetivos.

## **Estructura administrativa**

De esta forma, la Estructura Administrativa se refiere a la forma como se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre los gerentes entre si y así mismo entre los empleados.

(Editado por Alejandro Castaño - David Castaño - 2014)

## **Capítulo 2**

### **Análisis de mercado**

#### **Análisis de los competidores**

Según el estudio de mercado realizado a través de una investigación en la web hemos concluido que actualmente contamos con competidores de tipo indirecto ya que las empresas que ofrecen servicios domésticos lo hacen de forma individualizada y no hay interacción en sus páginas web a diferencia de este proyecto que permite ofertar diferentes servicios e interactuar con los usuarios en una misma plataforma y asegurar diferentes variables que en la contratación tradicional estaban al descubierto como estudios y experiencia de la persona que presta el servicio, certificados legales y laborales, datos personales, referencias entre otros.

## **Estrategia**

### **Objetivos de mercadeo**

Posicionar la plataforma web en el sector de los servicios domésticos en la ciudad de Bogotá para generar el desarrollo de un mayor número de clientes y mayores ingresos económicos.

Identificar mercados potenciales dentro de los alcances de la plataforma para su mayor explotación posible (nuevos Servicios)

## **Segmento**

Los participantes directos e indirectos los podemos detallar de forma específica para esto haremos una segmentación de mercado y el público específico al que queremos llegar.

Servicios dirigidos a población de estratos 5 y 6, a empresas, y turistas.

Nuestro proyecto se enfoca en atender las más variadas necesidades que puedan surgir al interior de todo hogar, en nuestro estudio pudimos concluir que los estratos socio-económicos que más adquieren servicios vía internet son los estratos altos es por esto que nuestro mercado objetivo son estrato nivel 5 y 6.

En cuanto a nuestro mercado potencial, en la medida en que nuestro costo operacional sea menor, podríamos abarcar el total de los estratos de nuestro país, esto con el fin de poder llegar al total de los hogares colombianos, identificamos también como mercado potencial a las empresas ya que estas constantemente están demandando servicios domiciliarios al igual que un hogar y los turistas son un mercado al que aspiramos llegar ya que son clientes potenciales.

## **Declaración de posicionamiento**

Los participantes relacionados son inicialmente personas y o empresas en estratos socio-económicos niveles 5 y 6 en la ciudad de Bogotá, estimamos que cerca del 2 % de la población en la ciudad que es de 8 millones de personas promedio que habitan en este tipo de lugares y zonas ya conocidas por nuestro equipo de proyecto lo que permite hacer una declaración de posicionamiento en cual encontramos que cerca de 160 mil personas promedio pertenecen a estratos 5 y 6 en la ciudad de Bogotá. Filtrando más la información detallamos que cerca de un 50 % de esta población acostumbran contratar o comprar servicios por la web podríamos decir que cerca de 80 mil personas les podría interesar nuestro proyecto a desarrollar lo que permitiría un posicionamiento local en la ciudad de Bogotá en su etapa inicial.

## **Capítulo 3**

### **Estudio Técnico**

#### **Capacidad instalada y utilizada**

Contamos con capacidad de operaciones instalada por medio de un software especializado que agiliza toda la tramitología y el pago de los clientes esto nos da una ventaja competitiva y en nuestras oficinas encontramos 5 personas expertas en el manejo de soluciones para los clientes.

#### **Calidad y precio de los servicios**

En el proceso previo de selección nos encargamos de ofertar servicio de calidad con nuestro sello que garantiza un óptimo servicio que posteriormente es evaluado por los mismos clientes y los precios varían de acuerdo al servicio prestado.

#### **Planes de expansión**

Inicialmente contamos con 5 servicios portafolio que tenemos pensado ir ampliando a medida que vallamos obteniendo un mejor control de esta industria y con el progreso de la compañía pero este proyecto se presta para una gran oferta de servicios al interior de todo hogar colombiano.

#### **Estructura administrativa**

De esta forma, la Estructura Administrativa se refiere a la forma como se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre los gerentes entre si y así mismo entre los empleados.

#### **Servicios**

Personal de Confianza como empresa prestadora de servicios, ofrece en su portafolio inicial 5 servicios (fontanero, Electricista, conductor, aseador, jardinero) los cuales están disponibles a través de la página internet. (Plataforma Interactiva)

**Procedimientos**

El método por el cual el cliente nos contactara será de forma virtual web interactivo por medio de una plataforma web para acceder a nuestros servicios seguir los siguientes pasos:

**Paso 1.- servicio:** Seleccione el servicio u oficio que usted necesita

**Paso 2.- perfil:** Seleccione el perfil de la persona que más se ajusta a su necesidad

**Paso 3.- persona:** Seleccione la persona de confianza que le gustaría contratar

**Paso 4.- pago:** Tarifas, orden y pago

**Pasó 5.- califiquenos:** Formato de estrellas de 1 a 5

**Estudios y Herramientas a realizar**

Al ser un proyecto de base tecnológica personal de confianza basa su estrategia de mercado en diferentes medios de comunicación como en la radio en la web en la tv en los periódicos entre otros para ello se hace base el posicionamiento web a través de CEO avanzado y motores de búsqueda que permitan guiar a los usuarios a nuestra plataforma.

Avances de la plataforma

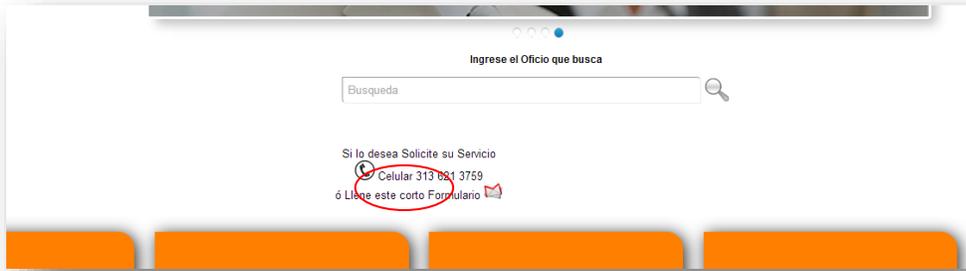
“Página Principal”



“Menú desplegable”



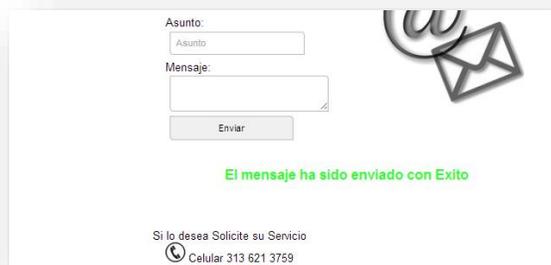
### “Botón para formulario”



### “Formulario de Contacto”



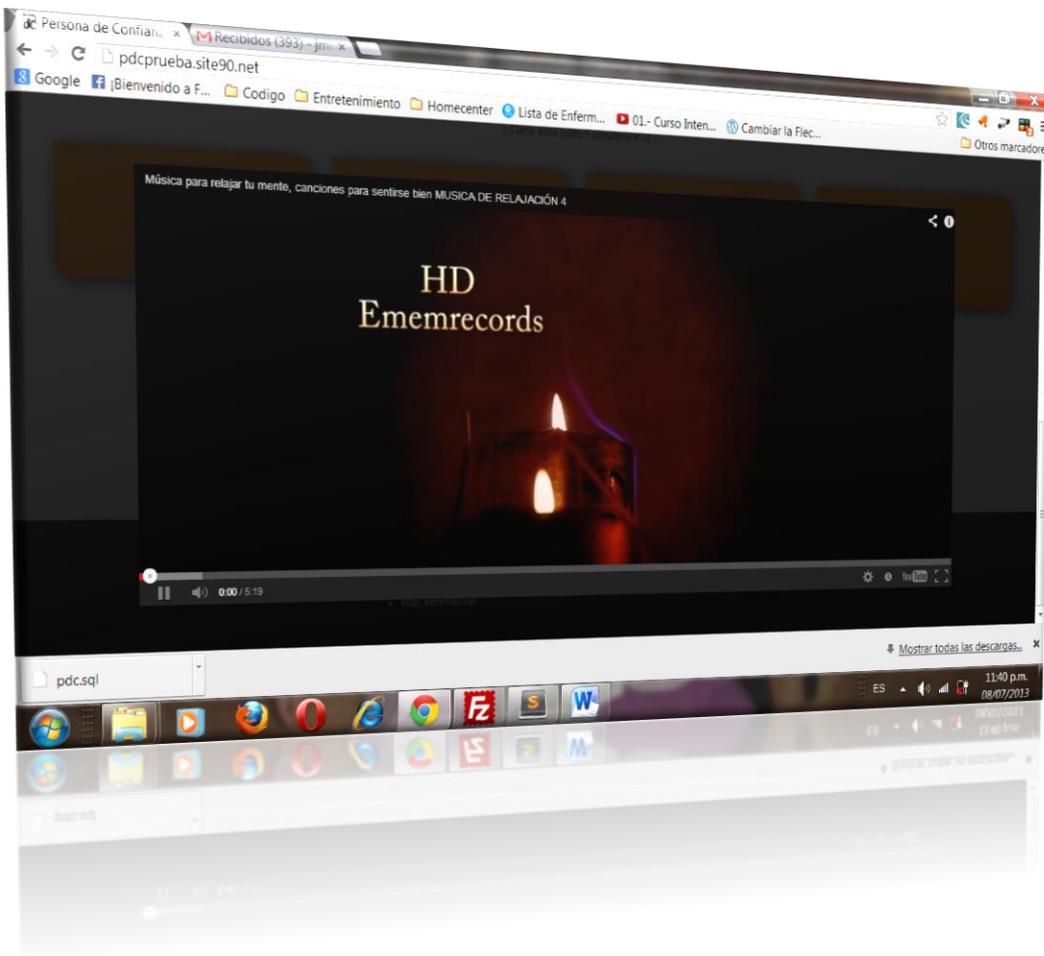
### “Confirmación de envío de correo”



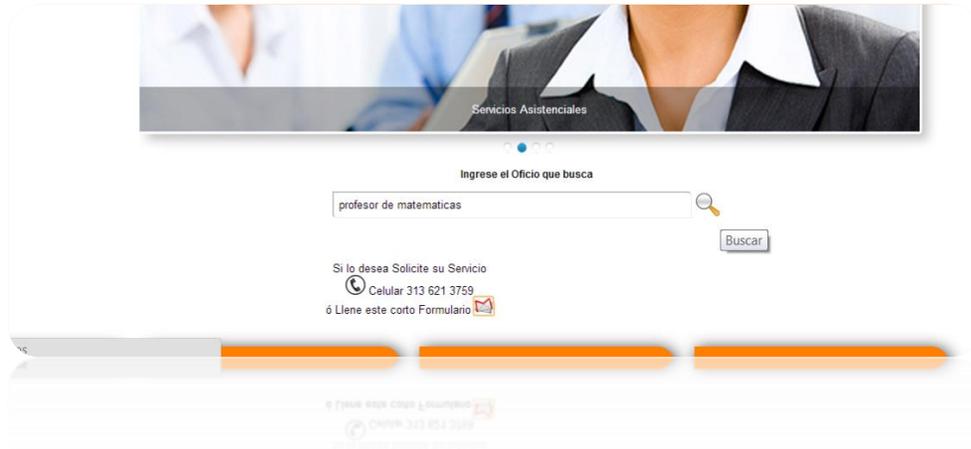
***“Video de presentación”***



***“En este momento hay un video selecciona al azar”***



**“Barra de búsqueda”**



**“Resultado de la búsqueda”**



*“Y por último, la vista de la aplicación en dispositivo móvil es la siguiente”*



**Capítulo 4**

**Estudio Financiero**

**Proyecciones**

<b>FLUJO DE CAJA PERSONAL DE CONFIANZA</b>						
<b>Flujo de caja</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>
<b>INGRESOS</b>						
Ventas	75.000.000	82.000.000	66.000.000	73.000.000	81.000.000	78.000.000
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>75.000.000</b>	<b>82.000.000</b>	<b>66.000.000</b>	<b>73.000.000</b>	<b>81.000.000</b>	<b>78.000.000</b>
<b>EGRESOS</b>						
Costos y gastos	60.666.691	60.666.691	60.666.691	60.666.691	60.666.691	60.666.691
Depreciación	3.734.000	4.232.400	4.232.400	4.232.400	4.232.400	4.232.400
Pago de nomina	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000
Pago de servicios públicos	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000	8.000.000
pago de alquiler	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000	6.000.000
pago de mantenimiento	12.000.000	2.000.000	12.000.000	2.000.000	12.000.000	2.000.000
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>100.400.691</b>	<b>90.899.091</b>	<b>72.666.691</b>	<b>62.666.691</b>	<b>72.666.691</b>	<b>62.666.691</b>
<b>Flujo de caja económico</b>	<b>3.500.000</b>	<b>4.200.000</b>	<b>3.700.000</b>	<b>4.100.000</b>	<b>2.900.000</b>	<b>3.800.000</b>

<b>PROYECCIÓN DE INGRESOS</b>				
<b>LABOR</b>	<b>PRECIO POR SERVICIO</b>	<b>INGRESO MENSUAL</b>	<b>INGRESO TRIMESTRAL</b>	<b>INGRESO ANUAL</b>
Electricista	\$ 55.000	\$ 1.375.000	\$ 4.125.000	\$ 16.500.000
Niñera	\$ 60.000	\$ 1.250.000	\$ 3.750.000	\$ 15.000.000
Fontanero	\$ 55.000	\$ 550.000	\$ 1.650.000	\$ 6.600.000
Empleada doméstica	\$ 60.000	\$ 1.500.000	\$ 4.500.000	\$ 18.000.000
Paseador de perros	\$ 40.000	\$ 833.333	\$ 2.500.000	\$ 10.000.000

**Calculo del punto de equilibrio**

Para hallar el punto de equilibrio de la empresa personal de confianza debemos obtener, información relevante como los costos fijos totales, el costo de venta unitario del servicio y el precio de venta unitario en el caso de ser un proyecto de servicios el precio de venta total para cada servicio a prestar La empresa Personal de Confianza tiene los siguientes datos: (mensuales) Ventas: \$ 75.000.000

**Costos fijos:** \$ 35.000.000

**Costos variables:** 30.000.000

**Precio de venta total:** 75.000.000

1° Vamos a calcular el punto de equilibrio

PE = \$ 65.000.000 Ventas de equilibrio

Menos costo variable: 30.000.000 (1)

\$ 10.000.000 ganancia

**Cronograma de inversiones**

<b>cronograma de inversión inicial personal de confianza</b>		
<b>concepto</b>	<b>años</b>	
	<b>0</b>	<b>1</b>
capital inicial	40.000.000	en espera de resultados
costo total de sueldos	10.000.000	en espera de resultados
servicios	350.000	en espera de resultados
arriendo	1.000.000	en espera de resultados
nuevos estudios de mercado anules	1.000.000	en espera de resultados
implementos de aseo	1.000.000	en espera de resultados
mantenimiento de plataforma	1.000.000	en espera de resultados
muebles y enseres	5.000.000	en espera de resultados
papelería	500.000	en espera de resultados
totales	72.000.000	en espera de resultados
saldo actual	3.000.000	en espera de resultados

<b>Tasa mínima aceptable de rendimiento</b>	
Capital	40.000.000
Aporte de inversionistas	40.000.000
Accionistas	
Banco Davivienda	
TMAR Aporte de inversionistas	7,12
TMAR Banco Davivienda	8,44
Aporte de inversionistas	142,4
Banco Davivienda	101,28
Accionistas	
<b>TMAR PERSONAL DE CONFIANZA</b>	<b>243,68</b>

#### Lista de activos

<b>NOMBRE</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>VALOR UNIDAD</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
MOUSE	8	50.000	400.000
TECLADOS	8	60.000	480.000
MONITORES	8	500.000	4.000.000
CPU	8	900.000	7.200.000
ESCRITORIOS	10	540.000	5.400.000
SILLA EJECUTIVA	8	100.000	800.000
TELEFONO	9	90.000	810.000
PERFORADORA	3	4.000	12.000
COSEDORA	3	4.000	12.000
IMPRESORAS	2	1.200.000	2.400.000
HORNO MICROONDAS	1	200.000	200.000
BUTACOS CAFETERIA	8	25.000	200.000
GRECA	1	70.000	70.000

**Depreciación de activos línea recta**

<b>ACTIVOS</b>	<b>VALOR DEL ACTIVO POR UNIDAD</b>	<b>VIDA UTIL AÑOS</b>	<b>DEPRECIACION EN VALOR</b>
MOUSE	50.000	5	10.000
TECLADOS	60.000	5	12.000
MONITORES	500.000	5	100.000
CPU	900.000	5	180.000
ESCRITORIOS	540.000	10	54.000
SILLA EJECUTIVA	100.000	10	10.000
TELEFONO	90.000	3	30.000
PERFORADORA	4.000	2	2.000
COSEDORA	4.000	2	2.000
IMPRESORAS	1.200.000	4	300.000
HORNO MICROONDAS	200.000	2	100.000
BUTACOS CAFETERIA	25.000	5	5.000
GRECA	70.000	3	23.333

**Anexo logo**

Ilustración 2 logotipo de personal de confianza



## Conclusiones

Luego de conocer las diferentes etapas en la que se elaboró el plan de negocios se puede concluir que el proyecto personal de confianza ofrece una diferencia clara con respecto a los competidores y es que con el menor esfuerzo posible, y desde cualquier lugar y hora, y de forma fácil y rápida, utilizando la herramientas tecnológica personal de confianza puedo dar solución oportuna y de calidad a mi requerimiento indicado utilizando la ventajas de la tecnología.

Es posible concluir que personal de confianza a través de la automatización de los procesos de selección de personal idóneo para actividades desarrolladas dentro del hogar asegura ciertas premisas e inconvenientes que en la actualidad se presentan con cotidianeidad y no son cubiertas en el mercado como lo son: Acceder a conocer las restricciones de la tarea que necesito ejecutar en mi casa, en caso de que no las conozca o dude de ello, Poder seleccionar la persona óptima como proveedor intradomiciliario, con el perfil en el ser, saber y hacer, apropiado para la tarea o labor, Hacerle el seguimiento y control a la ejecución de la tarea o labor, según lo planeado, cerrar el proceso contractual y calificar el servicio, Que una empresa transversal y especializada de toda mi credibilidad y confianza haga todo lo anterior por mí, contratándola, delegándole o dándole el mandato para ello, y yo solamente como cliente debo solicitarle el servicio requerido con mis expectativas o requisitos, aceptar o negociar la oferta propuesta, recibir a satisfacción, pagar, evaluar y calificar. (En resumen el cliente solo debe: solicitar (buscar y encontrar), acordar (ordenar), pagar, recibir y calificar.

- En conclusión Personal de Confianza, funcionara como enlace entre los clientes que están buscando solución a sus necesidades, y el personal trabajador contratado para satisfacer

dicha necesidad. Los estándares de selección del empleado, el transporte y el aseguramiento de la calidad, son funciones de nuestro empleados directos que después de una preselección (hecha con empresas de contratación temporal y/o directamente con técnicos, tecnólogos, y profesionales de las respectivas áreas) deberán exigir una serie de requisitos que permitan, lograr la consecución de las actividades solicitadas con la mayor calidad posible.

- Durante la investigación de mercado, pudimos deducir que una de las falencias de las empresas prestadoras de servicios es que no consideran pertinente la atención post- servicio, Personal de Confianza, enfocara su esfuerzo productivo y tecnológico haciendo un acompañamiento antes durante y después de prestar el servicio por el cual fuimos contactados. A través de cortas llamadas telefónicas y encuestas de satisfacción en nuestra página el cliente podrá ponerse en contacto directo con nosotros y evaluara la prestación del servicio. Lo que nos permitirá lograr controlar, evitar y planificar acciones correctivas que nos permitan obtener fidelización de nuestros clientes.
- Personal de Confianza, es el mejor aliado de su hogar, sus actividades nunca estarán en mejores manos, profesionales certificados, confiables, seguros, dedicados y responsables son la herramienta que buscaba y nunca le fallara.
- El proyecto plantea una mejora significativa en la contratación de los servicios domésticos en Colombia.
- Se evidencia una sistematización de los procesos en las empresas prestadoras de servicios domésticos.

## Referencias

- Chiavenato, I.(2011). Administración de los recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. Editorial McGraw Hill. Pag 440. Novena edición.
- Chiang, Botello, Martin y Núñez, (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud trabajo. (Maracay) 2011, Ene.- Jun., 19(1), 05-16 recuperado de la base de datos [www.scielo.org.ve](http://www.scielo.org.ve)
- Hackman y Oldham (2011). Comportamiento organizacional, diseño de las características del trabajo. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/disenio-trabajo-organizaciones-mejorar-su-gestion-talento-humano/>
- Hausknecht, J. P., Rodda, J., & Howard, M. J. (2009). Targeted employee retention: performance-based and job related differences in reported reasons for staying. *Human Resource Management*, 48(2), 269-288.
- López (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Investigación de Ciencias Administrativas*. 8(5).
- Oscar, Amparo, Uriel, Begoña, (2016) Casa Limpia S.A, satisfacción y rendimiento: un estudio en la industria de la prestación de servicios domésticos de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2016] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318273005>> ISSN 1576-5962
- Rintha, D., Rodríguez, A., Pérez, L., Figueroa, S., y Barbosa, W. (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología/Factors causing Dental Assistant Turnover. *Universitas Odontologica*, 34(72), 75-82.

- Robbins, S., y Judge, T., (2009). Comportamiento organizacional, Modelo de motivación denominado diseño de las características del trabajo. Recuperado de: [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Fonade. (08 de junio de 2017). Fonade proyectos que transforman vidas. Obtenido de <http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/QueesFonade/NuestraEntidad/Mision>
- Ipes. (2016). Instituto para la economía social. Obtenido de Funciones y deberes: <http://www.ipes.gov.co/index.php/la-entidad/funciones>
- ERU. (s.f.). Empresa de servicios domésticos y limpieza de Bogotá. Obtenido de <http://www.eru.gov.co/transparencia/organizacion#mision>.