

**SERVICIOS DOMESTICOS A DOMICILIO**

MARTHA YANETH BELLO VERGARA

YENNY PAOLA SILVA LAGOS

DAVID ARANGO

OPCION DE GRADO II

CUN - Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

Bogotá, abril 24 de 2018

## **CONTENIDO**

<b>CAPITULO I - PLANEACION ESTRATEGICA.....</b>	<b>1</b>
DESCRIPCION DEL NEGOCIO.....	1
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>3</b>
<b>MARCO LEGAL.....</b>	<b>4</b>
<b>MISION.....</b>	<b>5</b>
<b>VISION.....</b>	<b>5</b>
<b>VALORES CORPORATIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>ANALISIS PESTEL.....</b>	<b>6</b>
ENTORNO LEGAL Y SOCIAL.....	6
ANALISIS DEL ENTORNO INDUSTRIAL.....	7
EMPRESAS ESPECIALIZADAS.....	7
<b>ANALISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....</b>	<b>8</b>
<b>PENTAGONO PERFILACIÓN DE CLIENTES.....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS DOFA.....</b>	<b>10</b>
<b>ESTRATEGIA COMPETITIVA:.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO II- ESTUDIO DE MERCADOS.....</b>	<b>11</b>
<b>OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....</b>	<b>11</b>
<b>SEGMENTACION.....</b>	<b>11</b>
UNIVERSO:.....	11
POBLACION:.....	12
MUESTRA:.....	12
<b>METOLOGIA.....</b>	<b>12</b>
<b>DISEÑO DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>12</b>
Perfiles.....	12
Instrumentos.....	12
<b>ANALISIS DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>13</b>

<b>CONCLUSIONES ENCUESTAS</b> .....	19
<b>CAPITULO III - PLAN DE MARKETING</b> .....	20
<b>ESTRATEGIA DE PRODUCTO</b> .....	20
<b>ESTRATEGIA DE PRECIOS</b> .....	22
<b>ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD</b> .....	22
<b>MARCA</b> .....	23
Servicies Home .....	23
<b>ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN</b> .....	24
<b>VENTAJA COMPARATIVA</b> .....	24
<b>PROYECCION</b> .....	25
<b>CONLUSIONES</b> .....	26
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	27

## **CAPITULO I - PLANEACION ESTRATEGICA**

### **DESCRIPCION DEL NEGOCIO**

**SERVICIOS DOMÉSTICOS A DOMICILIO:** Servicio de una persona que tiene conocimiento en labores domésticas, donde los clientes van a poder ingresar por una plataforma virtual o telefónicamente y escoger el perfil del producto que requieren. Es un servicio más ágil del que existe actualmente ya que la necesidad del cliente es específica, ejemplo se requiere a una persona para que realice el planchado de ropa durante la tarde de hoy. Prestar servicios de labores domésticas como aseo general, lavado de ropa, planchado de ropa, preparación de comida, ayuda para atender fiestas o reuniones familiar, lavado de fachada o vidrios de mi casa.

## **JUSTIFICACIÓN**

La organización Internacional de trabajo OTI, en la encuesta realizada en el año 2012, muestra que habrá al menos 640 mil hogares los cuales emplean personas en el servicio doméstico, cifra que se ha mantenido en alza desde finales de los años 80.

Basándose en los datos obtenidos, evidenciamos una alta demanda de servicios domésticos que no tienen estabilidad laboral para las personas que lo ejercen.

Mediante nuestro proyecto buscamos mantener un punto de equilibrio en la sociedad brindando soluciones laborales a la población mediante la prestación de servicios domésticos por hora y al mismo tiempo brindar soluciones a una problemática en los hogares.

Pretendemos facilitar el acceso al trabajo de mujeres cabeza de hogar las cuales no cuentan con el tiempo necesario para emplearse permanente mente y estarían disponibles para laborar por horas o tiempo determinado.

## **OBJETIVO GENERAL**

Crear una empresa prestadora de servicios domésticos por labores específicas y de corto tiempo a personas que realizan actividades permanentes y que vivan solas o a familias en la ciudad de Bogotá brindando herramientas para mejorar la calidad de vida y brindando un valor agregado.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar el mercado potencial, perfil del cliente, oportunidades del sector, requerimientos del servicio y situación actual del entorno mediante el estudio de mercados respectivo.
- Implementar una plataforma virtual, mediante la cual podamos mantener un contacto permanente con nuestros clientes.
- Proponer un modelo o estructura organizacional que tenga en cuenta las necesidades y requerimientos de los clientes.
- Brindar un servicio con eficiencia y eficacia que satisfaga las necesidades de los clientes.
- Definir los aspectos legales necesarios para la realización del proyecto.

## MARCO LEGAL

Según el Ministerio de Trabajo en Colombia hay dos aspectos que priman en el momento de hacer una contratación para el trabajo de Servicio Doméstico uno es derecho a la prima de servicios y su Jornada Laboral este último es porque los trabajadores colombianos de salario mínimo no pueden trabajar más de 8 horas diarias. Por tanto, los empleadores están obligados, por ley, a tratar a una empleada doméstica con las mismas consideraciones laborales que a cualquier trabajador de una empresa u organización. A continuación, relacionamos la diferente Normatividad que cobija a este tipo de empleados:

- 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.
- 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". Liderado por las Representantes Angélica Lozano y Ángela María Robledo. 20 de julio de 2015.
- 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.
- Corte Constitucional reconoce prima para empleados domésticos. La Corte Constitucional en su sentencia C-871-14 "Exhorta al Congreso de la República y al Gobierno Nacional para que adopten las medidas legislativas e implementen las políticas públicas necesarias para avanzar hacia la universalidad del derecho prestacional al pago de la prima de servicios en el caso de los trabajadores y las trabajadoras domésticas." Comunicado de la Corte. Diciembre de 2014.

- Cotización por días o semanas, al Sistema de Seguridad Social, o Decreto 2616 del 20 de noviembre de 2013,
- Afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al Sistema de Compensación Familiar. Decreto 721 del 15 de abril de 2013, del Ministerio de Trabajo, "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 de los trabajadores domésticos en Colombia, o ley 1595 de 2012, del Congreso de la República "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". → Presentación Prezzi de la ley, por Paula Andrea Gómez Galvis.

### **MISION**

Somos una empresa que ofrece un servicio moderno catalogado como servicio de labores domésticos a domicilio, contamos con un equipo de trabajo especializado y eficiente que responde a la necesidad de nuestros clientes y a la vanguardia del mundo actual.

### **VISION**

Consolidarnos para el año 2022 como una empresa líder prestadora de servicios domésticos a domicilio, brindando empleo principalmente a mujeres cabeza de familia y aportando de esta manera al mejoramiento de su calidad de vida generando un crecimiento global para nuestro país.



## VALORES CORPORATIVOS

**Vocación del servicio:** Damos respuesta a nuestros clientes de acuerdo a requerimientos y necesidades de manera oportuna y eficaz, siempre pensado en un mejoramiento continuo.

**Confianza:** creemos en las habilidades y destrezas de nuestros colaboradores, creando relaciones interpersonales, destacando la competitividad, la disposición de servicio, y de esta manera generar confianza en nuestros clientes.

**Honestidad:** Priorizamos el cumplimiento de leyes y normas dentro de la organización, inspirando a la rectitud, justicia e integridad para construir un ambiente de seguridad y confianza en la empresa.

**Cumplimiento:** Ofrecemos el servicio oportunamente, siempre bajo las características ofrecidas siendo el cumplimiento.

## ANALISIS PESTEL

### ENTORNO LEGAL Y SOCIAL

Actualmente en Colombia se encuentran espacios propicios para el emprendimiento, en especial Bogotá, ciudad en donde se iniciará la empresa de servicios domésticos integrales. La anterior afirmación se basa en la gran oferta de oportunidades que tienen los emprendedores para iniciar, crear y consolidar ideas de negocio, un claro ejemplo es Bogotá Emprende, programa gubernamental dependiente de la Cámara de Comercio de Bogotá que busca crear un ambiente apropiado para la creación y consolidación de empresas en la ciudad de Bogotá, dando para esto soluciones efectivas como una extensa red de contactos personales, laborales, técnicos, legales y de áreas específicas.

## ANALISIS DEL ENTORNO INDUSTRIAL

El servicio de empleadas domésticas ha estado dominado por la informalidad en cuanto a su forma de contratación y vinculación laboral. Las empleadas domésticas generalmente son contratadas por términos no definidos y se realizan pactos verbales para su vinculación formal obviando de esta manera una contratación legal que conlleve a un acuerdo favorable para las empleadas. No se suelen tener en cuenta prestaciones sociales ni pagos parafiscales, así como el reconocimiento de los tiempos de vacaciones ni permisos laborales. La ley colombiana no autoriza realizar la contratación mediante el “salario integral” habitualmente usado en este servicio.

## EMPRESAS ESPECIALIZADAS

Presedo S.A.S: Empresa especializada en la prestación de servicios domésticos de aseo, su principal virtud es la vinculación directa que realizan de sus trabajadoras, brindándoles a sus clientes la confianza y seguridad propias de este tipo de vínculo laboral. Tienen servicios adicionales de atención de banquetes, cuidado especializado de niños y ancianos, así como expertas en cocina internacional para atender reuniones sociales. Ofrecen registros de las actividades realizadas y tablas de rendimiento elaboradas mediante estudios de tiempos y métodos de las labores domésticas. Galatea Ltda entidad encargada de realizar la selección de empleadas domésticas con el fin de tener una base de datos amplia, la cual es consultada por sus clientes para la selección de la trabajadora que mayor conveniencia les presente. Sus servicios cubren la búsqueda de hojas de vida en el mercado, la verificación de las referencias, consulta de todos los documentos y antecedentes legales y judiciales de las candidatas, visitas domiciliarias.

## ANALISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER

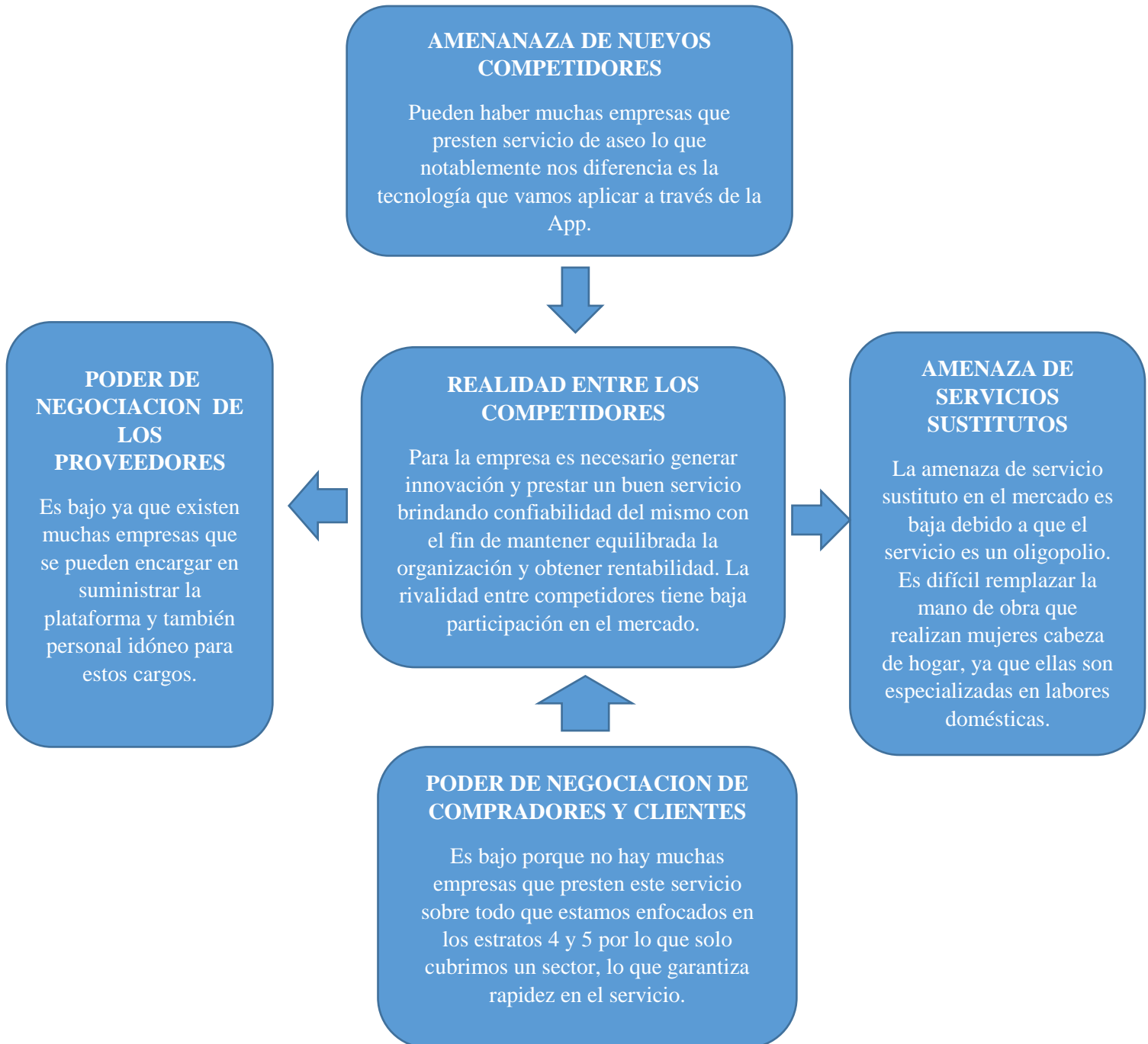


Grafico realizado por: Martha Bello y Yenny Silva.

## PENTAGONO PERFILACIÓN DE CLIENTES

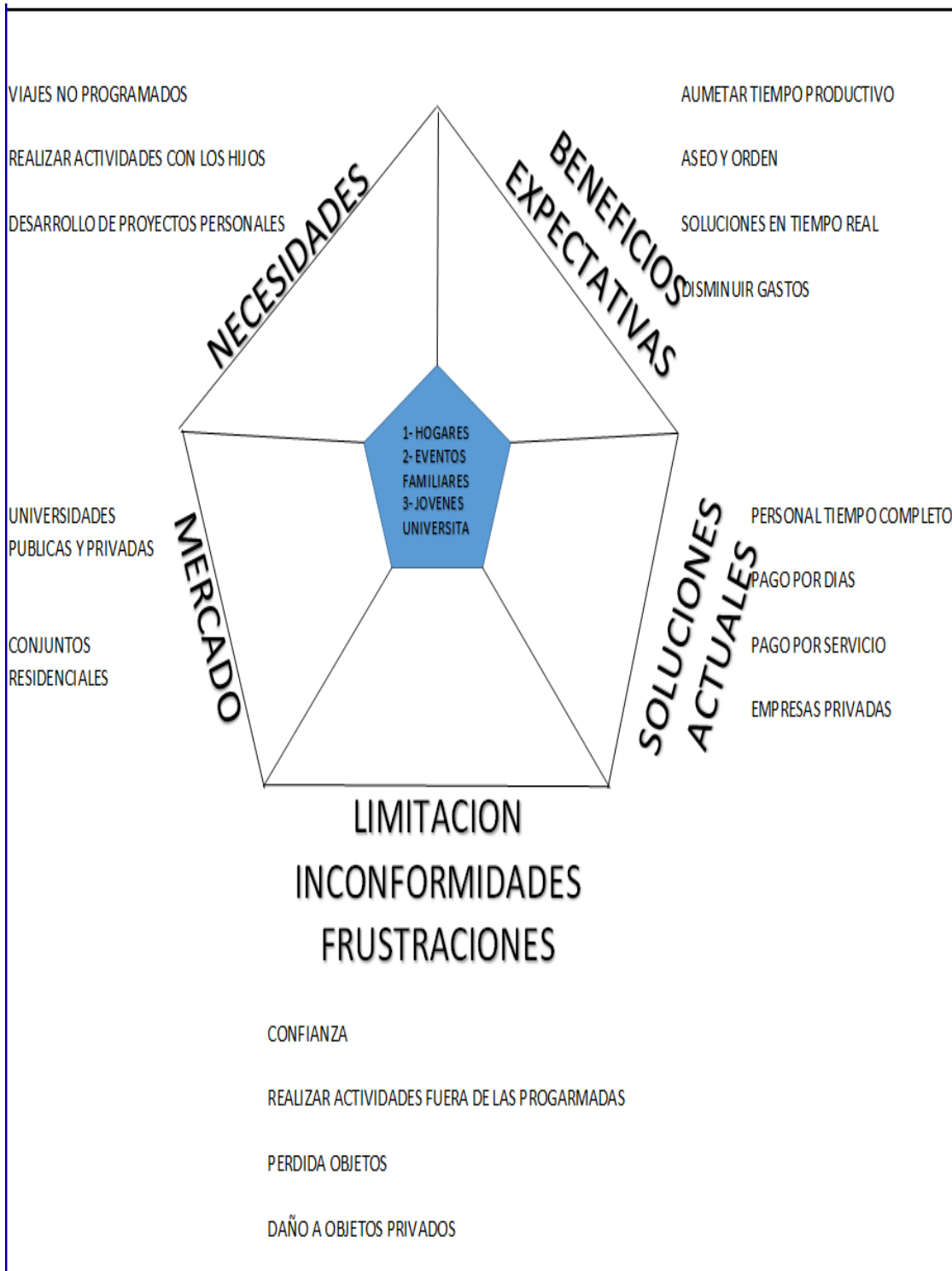


Grafico realizado por: Martha Bello y Yenny Silva

## ANÁLISIS DOFA

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
1- Clientes satisfechos. 2- Servicio práctico y amplio a las necesidades. 3- Amplio mercado percepción positiva por parte de los clientes	1- Enfoque en los servicios de mayor demanda 2- Personal altamente capacitado. 3- El aseguramiento en la contratación de nuestros empleados.	1- Rotación de personal 2- Lugar donde van a estar ubicadas nuestras empleadas
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA -FO</b>	<b>ESTRATEGIA -DO</b>
1- Competencia en el mercado por parte de nuevas empresas que ofrezcan servicios similares. 2- Falta de confianza del público de adquirir el servicio por noticias de modalidades de robo de este tipo. 3- Nuevas leyes en tema de contratación para las empleadas domésticas.	1- Realizar investigaciones de mercado que permitan priorizar las necesidades de nuestros clientes. 2- Capacitaciones constantes del personal.	1- Explorar nuevos mercados aprovechando la buena imagen de la empresa. 2- Actualizar constantemente según los adelantos tecnológicos. 3- Destacarnos por ofrecer servicios de alta calidad.
	<b>ESTRATEGIA-FA</b>	<b>ESTRATEGIA- DA</b>
	1- Innovar con nuestra publicidad. 2- Penetrar en nuevos mercados y así consolidar un número representativo de clientes.	1- Mantener una filosofía de calidad en los servicios prestados. 2- Obtener conocimiento detallado y documentados de las funciones a realizar en los hogares.

Grafico realizado por: Martha Bello y Yenny Silva

### **ESTRATEGIA COMPETITIVA:**

Servicio de una persona que tiene conocimiento y practica en labores domésticas, donde los clientes van a poder ingresar por una plataforma virtual o telefónicamente y escoger el perfil del producto que requieren. Es un servicio más ágil del que existe actualmente ya que la necesidad del cliente es específica, ejemplo requiere a una persona para que realice el planchado de mi ropa durante la tarde de hoy. Prestar servicios de labores domésticas como aseo general, lavado de ropa, planchado de ropa, preparación de comida, ayuda para atender fiestas o reuniones familiar, lavado de fachada o vidrios de mi casa.

## **CAPITULO II- ESTUDIO DE MERCADOS**

### **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

- ❖ Conocer necesidades y expectativas de nuestros clientes, ya que permite al investigador tener datos reales, los cuales sirven de soporte para obtener un estudio preciso y exitoso.
- ❖ Recolectar todos los datos tomados por medio de las encuestas realizadas, los cuales nos servirá de apoyo en la toma de decisiones para la ejecución del proyecto, con el fin de mitigar futuras desviaciones.

### **SEGMENTACION**

#### **UNIVERSO:**

Este análisis se realizó con los habitantes de la población de la ciudad de Bogotá, que cuenta con 7878783 habitantes.

## POBLACION:

Este análisis se realizó tomando como población a habitantes de 20 años en adelante de los estratos 4 y 5 de la ciudad de Bogotá, la cual cuenta con 256310 habitantes.

## MUESTRA:

$$n = 256310 \times 1.96 \times 0.05 \times 0.95 = 72,96 = 73$$

---

$$0.052 \times (256310 - 1) + 1.96 \times 0.05 \times 0.95$$

Se realizarán 73 encuestas a dicha población para obtener el resultado requerido para identificar las diferentes necesidades, requerimientos y expectativas de nuestro público objetivo con el fin de determinar la viabilidad del proyecto.

## METODOLOGIA

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

#### Perfiles

- 1- Mujeres y hombres
- 2- Jóvenes Universitarios

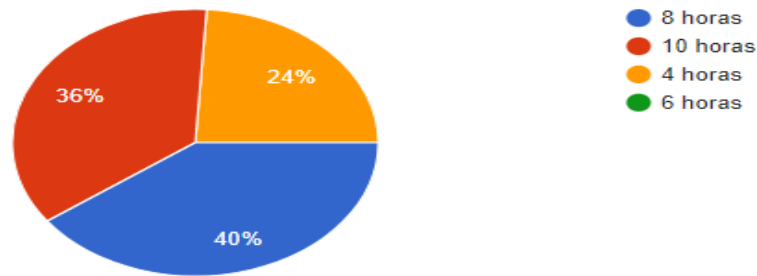
#### Instrumentos

- ❖ Encuesta

## ANALISIS DE LA ENCUESTA

### ¿Cuánto tiempo permanece en la oficina?

25 respuestas

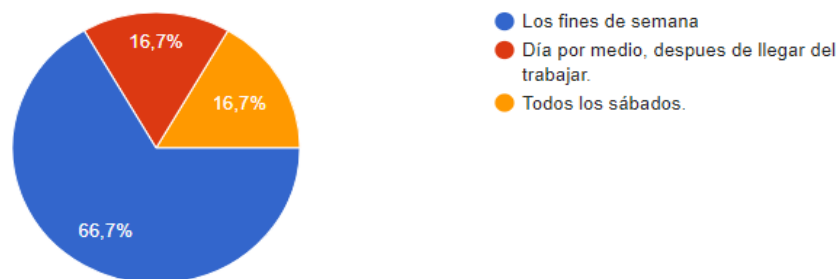


#### PREGUNTA 1. ¿Cuánto tiempo permanece en la oficina?

La gran mayoría de entrevistados esta entre 8 a 10 horas en sus oficinas. Lo que hace que nuestro servicio una opción para tener al día labores domésticas.

### ¿Qué tiempo dispone para los deberes del hogar?

24 respuestas



#### PREGUNTA 2 ¿Qué actividades realiza fuera de la oficina?

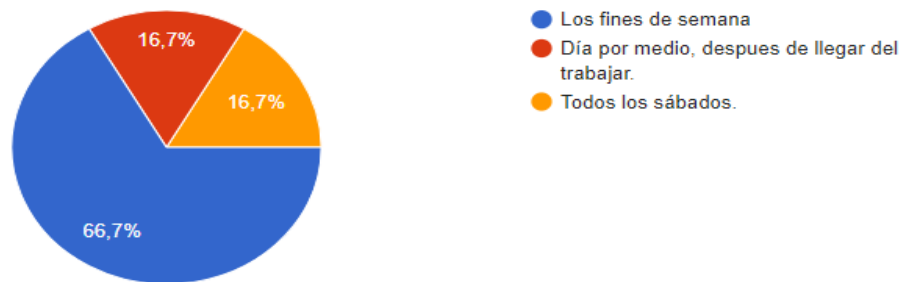


Las actividades más comunes fuera de la oficina es llevar a sus hijos a otras capacitaciones fuera del colegio, deporte, visitas a familiares. Esto quiere decir que si realizamos un análisis pueden dedicar entre 3 a 4 horas en estas labores normalmente en los días que no asisten a su oficina.

### ¿Qué tiempo dispone para los deberes del hogar?



24 respuestas

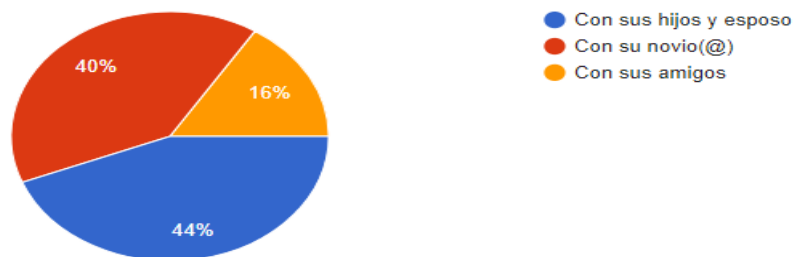


### PREGUNTA 3 ¿Qué tiempo dispone para los deberes del hogar?

La mayoría utiliza el tiempo libre los fines de semana (sábados y domingos), muy pocos después de llegar del trabajo.

### ¿Con cuales personas comparte su tiempo libre?

25 respuestas

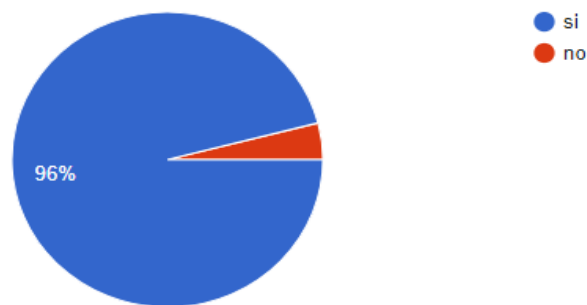


**PREGUNTA 4** ¿con cuales personas comparte su tiempo libre?

Un 44 por ciento de los entrevistados comparten su tiempo con hijos y esposa, un 40 por ciento tiene pareja ya sea esposo o novio. Esto quiere decir que deben dedicar un tiempo también para estas personas que son muy allegadas en alguno que conviven a diario, en el caso de los hijos la demanda de tiempo es mucho mayor.

**¿Le gustaría compartir mas tiempo con ellos?**

25 respuestas

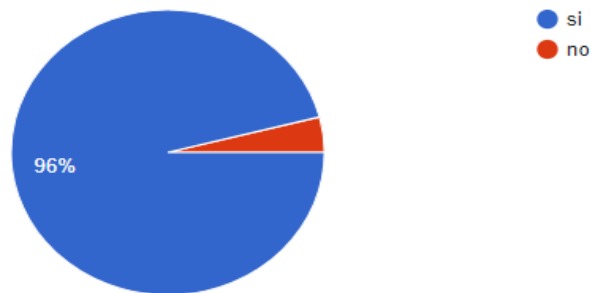


**PREGUNTA 5** ¿Le gustaría compartir más tiempo con ellos?

Un 96 por ciento coincidieron que si les gustaría compartir más tiempo con sus familiares, adicionalmente comentan que es importante e indispensable este tiempo para sus seres queridos, el 4 por ciento su respuesta es no debido a que su familia está en otras ciudades, u otros países, lo que hace más difícil compartir a menudo con ellos.

¿Le gustaría contar con servicio domésticos para labores específicos en tiempos determinados?

25 respuestas

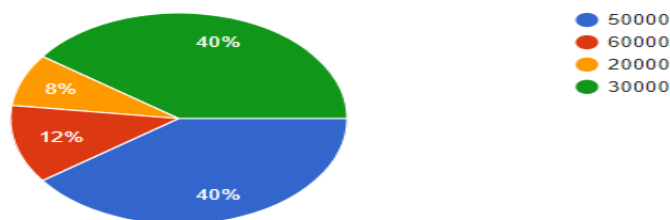


**PREGUNTA 6** ¿le gustaría contar con servicios domésticos para labores específicos en tiempos determinados?

La mayoría de encuestados Coinciden en que sería una buena oportunidad para compartir con ellos sin descuidar el aseo de su hogar.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora para que le realicen labores domésticas en su casa?

25 respuestas

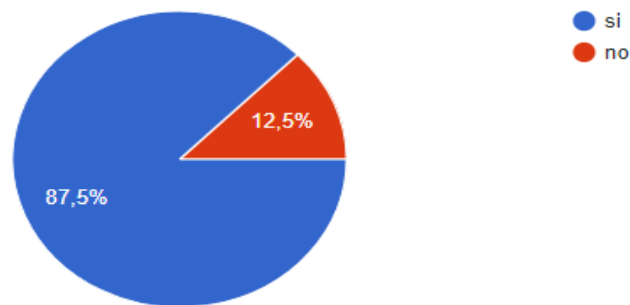


**PREGUNTA 7** ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora para que le realicen las labores domésticas en su casa?

La cifra varía entre 30.000 pesos a 60.000 pesos por hora, de pende de la labor a contratar.

¿Contrataría un servicio para una labor específica? por ejemplo lavar planchar, etc.

24 respuestas



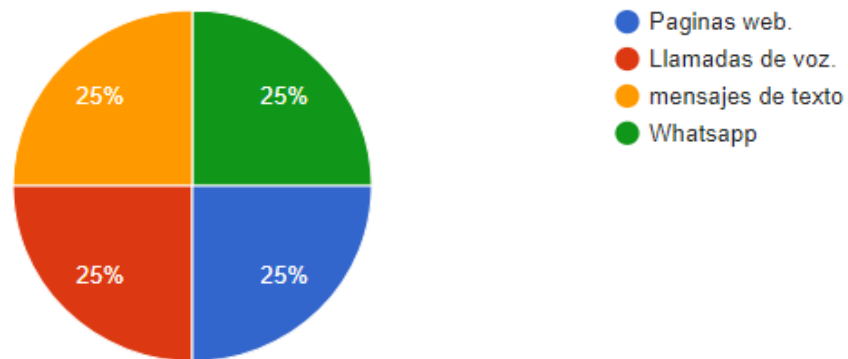
### **PREGUNTA 8**

¿Contrataría un servicio para una labor específica? Como Lavar Ropa, Cocinar, Planchar, limpiar vidrios, apoyo limpieza en reuniones familiares, arreglo total de su casa.

La mayoría coinciden que sí, porque hay otras actividades en las cuales no requieren ese apoyo o que son distribuidas como tareas entre los integrantes del núcleo familiar.

## ¿Que medios de comunicación le gustaría utilizar para solicitar el servicio domestico?

24 respuestas

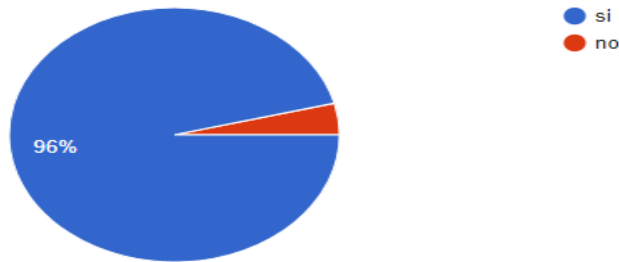


**PREGUNTA 9** ¿Qué medios de comunicación le gustaría utilizar para adquirir un servicio doméstico?

Para universitarios prefieren este servicio a través de whatsapp, páginas web o un mensaje, siempre y cuando sea un servicio recomendado o que ya lo hayan utilizado con anterioridad. Las mujeres y hombres trabajadores prefieren a través de llamada.

¿El servicio que prestamos le podría satisfacer las necesidades que presenta su hogar?

25 respuestas



**PREGUNTA 10** ¿El servicio que prestamos le podría satisfacer las necesidades que presenta su hogar?

Coinciden en que, si porque un apoyo en labores más pesadas alivianaría sus obligaciones, si por que realmente se ahorrarían tiempo e invertirlo en otras actividades que quisieran compartir e familia o simplemente en descanso.

### CONCLUSIONES ENCUESTAS

De manera general según las personas encuesta suena atractivo e interesante la idea de un servicio exprés o específico para que le solucionen ciertas labores domésticas de su hogar, de manera segura, rápida y con calidad garantizada.

Analizando la tabla se conoció lo siguiente:

- La población que más le gusta la idea es la las mujeres, parece ser que aun recaen esta responsabilidad en ellas.
- Los universitarios no tienen mucha capacidad para realizar algunas labores domésticas.

Tanto hombres como mujeres prefieren dejar algunas labores en expertos como el planchado de ropa, cocinar o el aseo de exteriores.

## **CAPITULO III - PLAN DE MARKETING**

### **ESTRATEGIA DE PRODUCTO**

Como nuestro producto está al alcance de su mano ofrecemos un servicio responsable donde usted no debe preocuparse por pago de seguridad social a su empleada de servicio por horas, esto ya lo cubrimos nosotros.

Garantizamos su seguridad, el personal contratado ha pasado por un proceso de verificación en cuanto a su experiencia laboral y sus antecedentes judiciales, brindando tranquilidad al contratar nuestros servicios.

<b>FICHA TECNICA DEL SERVICIO</b>	
<b>URGENCIAS DOMESTICAS A DOMICILIO</b>	
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO</b>	Servicios domésticos a domicilio
<b>CLIENTES</b>	Estudiantes universitarios y personal profesional
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	Domestico
<b>DESCRIPCION DEL SERVICIO</b>	El tiempo es una de las limitantes de la mayoría de las personas las cuales viven en la capital, esto debido a los largos desplazamientos, trancones, exceso de trabajo etc. Esto no debe ser un inconveniente para que desarrolles las labores del hogar a continuación te mostramos las razones por la cuales debes contratar con nuestros servicios

<b>ASPECTOS DE SERVICIO POR ACTIVIDADES</b>	SERVICIO DE CHEF
	SERVICIO DE ASEO GENERAL HOGAR
	SERVICIO DE REPARACIONES LOCATIVAS
	SERVICIO DE NIÑERA
	SERVICIO DE LAVADO DE ROPA
	SERVICIO DE PREPARATIVO PARA EVENTOS
<b>COSTO DE LOS SERVICIOS</b>	Por hora según S.M.M.L.V
<b>CARACTERISTICAS DEL SERVICIO</b>	El servicio prestado por nosotros será calificado como un servicio de la alta calidad y el cual estará a la vanguardia de las necesidades de las personas, supliendo estos servicios tan indispensables como lo son las labores del hogar
<b>PERSONAL</b>	Madres cabeza de hogar, calificadas y en constante capacitación para el desarrollo de las actividades dentro de los hogares
<b>HORARIOS</b>	Disponibilidad las 24 horas
<b>ESPACIO GEOGRAFICO</b>	BOGOTA DC (RURAL)

Tabla realizada por Martha Bello y Yenny Silva



## **ESTRATEGIA DE PRECIOS**

Los precios que se ofrecerán al mercado serán por hora laborada, teniendo en cuenta las encuestas realizadas y el precio que nos brinda el mercado, se cobrará por hora del servicio un valor de 25000, considerando que nuestra segmentación de mercado será a partir del estrato 4 en adelante.

## **ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD**

Dado que la página web constituye un punto primordial para la empresa y servicios ofrecidos por la empresa, cuenta con una sección de preguntas frecuentes, las cuales dan respuesta a las inquietudes que normalmente presentan las personas al acceder a los servicios. También se abre una cuenta en Facebook que es una de las plataformas más consultadas por las personas hoy en día, se abre también la oportunidad de pauta comercial en periódicos locales que no están costosa y es muy exequible a nuestro público.

- Nuestra página Web: [www.servicieshome.com](http://www.servicieshome.com)
- Facebook: servicieshome –servicio doméstico a domicilio
- Conoce nuestros servicios en el periódico local.

## MARCA

### Servicies Home

Con esta representación gráfica se quiere mostrar a nuestros clientes, que contamos con personal altamente capacitado en brindar un excelente servicio, resaltando los valores morales como sentido de pertenencia, responsabilidad, desempeñando las funciones delegadas con amor y entusiasmo, con el fin de brindar seguridad a nuestros clientes y de esta manera lograr que dejen la limpieza de sus Hogares en nuestras manos.



### SLOGAN

*“Si de servicio se trata servicies home la solución a tu mano”*

## **ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN**

No se posee una estrategia de distribución como tal, pero si debemos de tener en cuenta, vamos a enviar a “Domicilio” a nuestras empleadas, la manera más segura y efectiva de obtener su servicio es la aplicación app de esta manera las distribuciones de nuestras empleadas dan la facilidad de que se escoja la persona que esté más cerca y disponible.

## **VENTAJA COMPETITIVA**

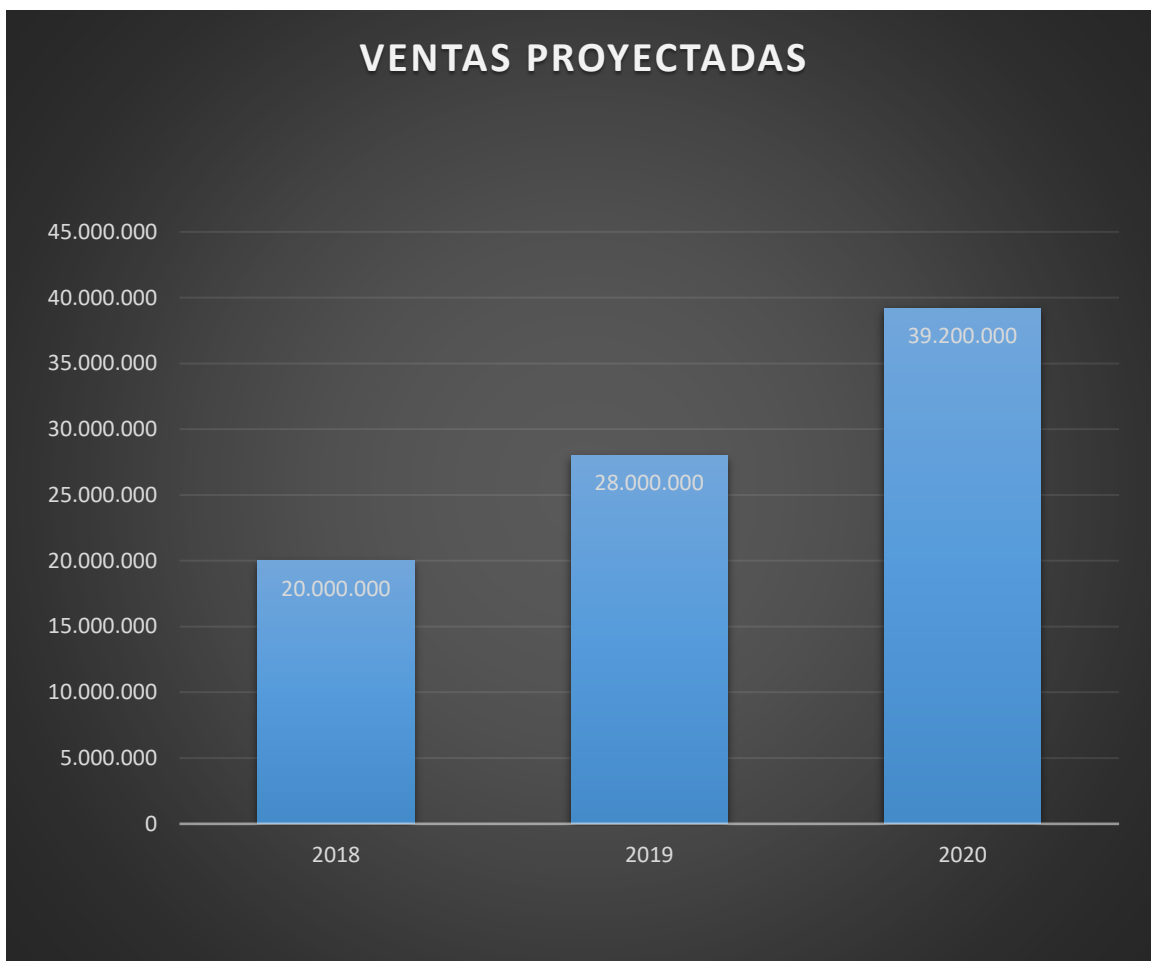
- Ofrecemos un servicio diferenciado por su calidad y atención a nuestros clientes, orientado al mejoramiento continuo con el fin de satisfacer necesidades y requerimientos para de esta manera lograr confiabilidad y posicionamiento en la mente de nuestros clientes como el número uno.
- Contrata mos personal capacitado, con valores éticos y morales, teniendo en cuenta las medidas necesarias y preventivas para la selección del mismo, de esta manera brindamos seguridad y responsabilidad, creando un ambiente familiar y calor de hogar.

## **VENTAJA COMPARATIVA**

Contamos con baja competencia en el mercado lo que facilita el posicionamiento de la marca, de igual manera el servicio será prestado para estratos de 4 y 5 lo que nos garantiza el requerimiento de nuestro servicio, ya que dicha población cuenta con los recursos suficientes para necesitar servicios domésticos y pagar un costo apreciable.

## PROYECCION

La proyección para nuestra empresa es aumentar anualmente un 40% en ventas, es decir aumentar los servicios diarios hasta llegar a la meta y aumentar la rentabilidad de esta manera crecer en el mercado y lograr el posicionamiento de nuestro servicio, con el fin de buscar la fidelización de nuestros clientes.



Grafica realizada por Martha Bello y Yenny Silva

## CONCLUSIONES

- ❖ La elaboración del proyecto nos permitió ampliar el conocimiento acerca de los diferentes requisitos que se deben tener en cuenta al momento de constituir una empresa enfocada a la prestación de servicios domésticos.
- ❖ Por medio de este estudio realizado, nos permitirá ofrecer un servicio doméstico a domicilio de alta calidad y eficiencia, cubriendo necesidades de nuestro público objetivo, teniendo en cuenta los cambios del mercado.
- ❖ El proyecto de la creación de una empresa prestadora de servicios domésticos a domicilios en la ciudad de Bogotá es viable y rentable de acuerdo al estudio realizado se identifica que cumple con los parámetros establecidos para la realización de dicho proyecto.
- ❖ Realizando todo el análisis desde el proceso de investigación de mercados, pasando por el marco teórico, el análisis Dofa y del sector, se puede apreciar que la idea de negocio es una buena oportunidad, actualmente no hay una implementación en Colombia de este Servicio y hay buena demanda para este, según las entrevistas se notó a las personas muy interesadas en el servicio y dispuestas a pagar por él, esto nos brinda una visión más clara de que es un servicio comercial y de fácil acceso.
- ❖ Durante el proceso estructural nos damos cuenta que sin necesidad de muchos recursos económicos se podría crear empresa y llegar a esa independencia que muchos desean en el campo profesional, así que esta idea de negocio fue diseñada de esta manera, ya lo habíamos visto en los libros leídos durante el semestre donde grandes empresarios ilustraban como crearon sus empresas sin muchos recursos pero si con grandes ideas, inspirados en estos surge nuestro proyecto **SERVICIOS DOMESTICOS A DOMICILIO** que proyecta un servicio exprés con altos estándares en calidad y seguridad donde se garantiza que el trabajo requerido se va a realizar en un tiempo determinado con personal que conoce plenamente del tema y a un costo razonable, solo con ingresar desde su celular, computadora o con una llamada encuentra la solución a esa necesidad de inmediato.

## BIBLIOGRAFIA

- La Vanguardia -Economía. (15-01-2013): Las trabajadoras del hogar, un 'lujo' de los países del sur de Europa. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com>.
- LA ENTREVISTA CUALITATIVA. (15-01-2013): Entrevista Salud.com  
<https://pochicasta.files.wordpress.com/2008/11/entrevista.pdf>
- Universidad de Barcelona. (07-10-2006): ¿Cómo analizar datos cualitativos?  
Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>.
- <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7363/tesis398.pdf?sequence=1>
- <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3755/00781096.pdf?sequence=1>.
- Gerencia- Matriz Dofa. Recuperado [www.gerencia.com](http://www.gerencia.com).
- Montar una Empresa de Servicios. Recuperado [www.empresaeiniciativaempredora.com](http://www.empresaeiniciativaempredora.com).
- Página del Dane [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)