

Universidad Católica Luis Amigó

Escuela de Posgrados

Especialización en Mercadeo Estratégico

Trabajo de grado

Docente: Jaime Alberto Beltrán Ríos

Diarlen Cecilia David

Alejandro Zapata Calderón

Luis Alberto Toro

2016

Medellín

**Optimizar el servicio tradicional de empleadas domésticas y su oferta de valor.**

Presentado por:

Alejandro Zapata Calderón

Diarlen Cecilia David

Luis Alberto Toro

Docente: Jaime Alberto Beltrán Ríos

Universidad Católica Luis Amigó

Especialización en Mercadeo Estratégico

2016

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	6
1. TITULO DE LA INVESTIGACION .....	7
2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA .....	8
3. DELIMITACION.....	9
3.1. Espacial .....	9
3.2. Temporal .....	9
4. JUSTIFICACION .....	10
4.1. Social .....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Empresarial .....	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Personal.....	¡Error! Marcador no definido.
5. OBJETIVOS .....	11
5.1. Objetivo General:.....	11
5.2. Objetivos específicos: .....	11
6. ALCANCE DE LA INVESTIGACION .....	12
7. MARCO TEORICO .....	13
7.1. Legislación y parámetros legales .....	15
Concepto de la relación del servicio del hogar familiar .....	15
<input type="checkbox"/> ¿Qué es la relación laboral del servicio del hogar familiar? .....	15
<input type="checkbox"/> ¿Qué no se considera relación laboral del servicio del hogar familiar? .....	15
<input type="checkbox"/> ¿Qué tipo de servicios o actividades pueden ser objeto de la relación laboral especial del servicio del hogar familiar? .....	15
7.1.1. El contrato de trabajo. ....	16
<input type="checkbox"/> ¿Es obligatorio formalizar por escrito el Contrato de Trabajo?.....	16
<input type="checkbox"/> ¿Qué tipo de Contrato puedo celebrar con la empleada de hogar? .....	16
<input type="checkbox"/> ¿Hay período de prueba? .....	16
7.1.2. El salario .....	16
<input type="checkbox"/> ¿Qué debo pagar como mínimo a mi empleada de hogar? .....	16
<input type="checkbox"/> ¿Puedo pagarle más a mi empleada de hogar del salario mínimo interprofesional? 16	
<input type="checkbox"/> ¿Puedo pagar parte del salario en especie a mi empleada?.....	16

Se consideran prestaciones en especie entre otros conceptos el alojamiento, la manutención etc.....	17
<input type="checkbox"/> ¿Tiene derecho a trienios la empleada de hogar? .....	17
<input type="checkbox"/> ¿Tienen Derecho a pagas extras?.....	17
<input type="checkbox"/> ¿Qué salario tienen las empleadas que se las paga por horas? .....	17
<b>7.1.3. LA JORNADA DE TRABAJO.</b> .....	17
<input type="checkbox"/> ¿Cuál es la jornada legal de mi empleada de hogar? .....	17
<input type="checkbox"/> ¿Qué horario puedo pactar con mi empleada?.....	17
<input type="checkbox"/> ¿Los empleados internos cuánto tiempo disponer para las comidas?.....	17
<input type="checkbox"/> ¿Cuánto tiempo debe mediar entre el final y el comienzo de una jornada? .....	17
<b>7.1.4. Descanso semanal, fiestas, permisos y vacaciones anuales.</b> .....	18
<input type="checkbox"/> ¿Qué descanso semanal tiene derecho mi empleada de hogar?.....	18
<input type="checkbox"/> ¿Tienen derecho a fiestas laborales y permisos retribuidos?.....	18
<input type="checkbox"/> ¿Tienen derecho a vacaciones anuales las empleadas de hogar?.....	18
<b>7.1.5. Cambio de las condiciones del contrato</b> .....	18
<input type="checkbox"/> ¿Se mantiene el Contrato con mi empleada de hogar en caso de cambio de empleador o de traslado del domicilio del empleador?.....	18
<input type="checkbox"/> ¿Si una empleada de hogar interna se pone enferma o tiene un accidente debe seguir viviendo en el domicilio? .....	18
<b>7.1.6. Extinción del contrato de trabajo de servicio doméstico</b> .....	18
<input type="checkbox"/> ¿Por qué causas se puede extinguir la relación laboral especial de servicio del hogar familiar? .....	19
<b>7.1.7. Afiliación, alta y baja en el régimen especial de seguridad social de empleadas de hogar</b> .....	20
<input type="checkbox"/> ¿Quién está obligado a efectuar el alta, baja y afiliación de mi empleada de hogar? 20	
<input type="checkbox"/> ¿Qué Plazo tengo para dar el alta / baja en la Seguridad Social? .....	20
<b>7.1.8. Cotizaciones a la seguridad social en el régimen de empleados de hogar.</b> 20	
<input type="checkbox"/> ¿Quién está obligado a efectuar la cotización en el Régimen en el Régimen de empleados de Hogar? .....	20
<input type="checkbox"/> ¿Cuál es la cuota de Seguridad Social mensual este año en el 2010? ¿Cuándo nace la obligación de cotizar?.....	20

<input type="checkbox"/> ¿Cuándo se extingue la obligación de cotizar? .....	21
<input type="checkbox"/> ¿Cuándo se hace efectivo el pago de la cuota? .....	21
<input type="checkbox"/> ¿Tengo que cotizar si mi empleada de hogar la dan una baja (por enfermedad un accidente) o en caso de que se quede embarazada? .....	21
<input type="checkbox"/> ¿Si la empleada de hogar no comienza el servicio el primer día del mes o finaliza el mismo antes de fin de mes la cuota se paga entera o se fracciona? .....	21
<b>7.1.9. Prestaciones a que tiene derecho las empleadas de hogar.</b> .....	21
<input type="checkbox"/> ¿A qué prestaciones tienen derecho las empleadas de hogar? .....	21
<b>7.1.10. Otras empresas existentes que ofrecen un servicio similar</b> .....	22
<b>QUIENES SOMOS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
¿Por qué una agencia o empresa de selección especializada solo en servicio doméstico? .....	23
<input type="checkbox"/> Porque nuestra propia legislación considera al servicio doméstico como una relación laboral de carácter especial, y no común, con normativa propia. ....	23
<input type="checkbox"/> Porque la especialización y el conocimiento en profundidad del mercado de los profesionales de un sector concreto (empleadas de hogar) es clave para aportar un valor diferencial.....	23
<input type="checkbox"/> Porque conocer un mercado facilita las negociaciones y permite realizarlas desde un plano de realidad y hace que se sepa si un candidato (empleada de hogar) que solicita un salario determinado está dentro o fuera de mercado. ....	23
¿Por qué confiar en “Tu Hogar, Mi Hogar agencia de servicios domestico”? .....	24
<b>8. METODOLOGIA GENERAL DE LA INVESTIGACION</b> .....	25
<b>8.1. Tipo de estudio</b> .....	25
<b>8.2. Método de investigación.</b> .....	26
<b>8.3. Fuentes y técnicas de recolección de información.</b> .....	26
<b>8.3.1. Fuentes primarias.</b> .....	26
<b>8.3.2. Fuentes secundarias.</b> .....	26
<b>9. RECURSOS DE LA INVESTIGACION</b> .....	27
<b>10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>11. RECOMENDACIONES</b> .....	29
<b>12. CONCLUSIONES</b> .....	30

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de grado se estudian las posibilidades desde la tecnología de aportar a la calidad de vida de los hogares antioqueños, con una flota de asesores en limpieza y cuidado del hogar, por vía aplicación celular.

La posibilidad de tener una calidad de vida digna, una familia prospera, un futuro por venir y pensar hacen que las ayudas domesticas cumplan un papel determinante en la vida de los nuevos ejecutivos, hogares monoparentales, núcleos familiares u hogares mixtos.

Estos servicios domésticos proporcionaran tranquilidad, salud y ahorro de tiempo de las familias o el individuo, haciendo parte de sus logros y sus aciertos a nivel profesional, personal y familiar, una opción inteligente donde la confianza y seguridad serán los pilares fundamentales de nuestro negocio, una opción que le permitirá disfrutar de su hogar como el lugar más importante y sagrado, en el cual ha invertido su capital económico para sentir tranquilidad, limpieza y felicidad.

## **1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Optimizar el servicio tradicional de empleadas domésticas y su oferta de valor.**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En Colombia, el ritmo laboral, académico y social al que se ven sometidos la mayoría de ciudadanos, impulsados por un entorno socioeconómico cada vez más exigente y por una globalización que los obliga a exprimir cada minuto de su tiempo al máximo, para llegar a ser competentes en un mundo que no para, las labores domésticas se han visto relegadas a un segundo plano, dejándolas en manos de desconocidos o simplemente acumulándolas para el único día que tienen de descanso en la semana.

Otros se ven forzados a contratar una empleada doméstica, quien en algunos casos hace las veces de niñera improvisada, vive en la misma casa, ocupa una habitación, consume agua, luz y comida, es una total desconocida y, además, hay que pagarle un sueldo mensual y prestaciones legales cuando, en realidad, sus labores de aseo no le llevan más de 6 horas diarias.

Aunque en el mercado existen diversas empresas de aseo, estas se centran, principalmente en ofrecer el servicio a compañías, oficinas o urbanizaciones residenciales, pero en su mayoría no cuentan con la opción para atender hogares o núcleos familiares más reducidos, por horas y con la posibilidad de cuidar los niños.

Además, las empresas que ofrecen servicios similares, limitan sus actividades por lo que su segmento de público objetivo es demasiado reducido, disminuyendo significativamente la rentabilidad del negocio.

Lo anterior nos lleva a querer investigar ¿cómo se debe direccionar la oferta del servicio de domésticas y niñeras, pagadas por horas, de modo que se genere una innovación de valor con respecto a la oferta actual?

### **3. DELIMITACIÓN**

#### **3.1. Espacial**

Esta investigación se realizará en la ciudad de Medellín, Colombia; específicamente en los barrios El Poblado, Laureles, Belén, La América, Floresta y Estadio.

#### **3.2. Temporal**

Esta investigación se ejecutará a lo largo de 7 meses, es decir, desde el lunes 2 de abril hasta el martes 29 de noviembre.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

##### **SOCIAL:**

Nuestra empresa tendrá una fuerza operativa de asesoras en limpieza, madres y padres cabeza de familias víctimas del conflicto armado, personas en situación de desplazamiento forzado, familias remitidas a programas institucionales por desastres naturales. Esto se hará posible gracias al trabajo en conjunto con la Corporación Ayuda Humanitaria, la cual a través de sus líderes sociales identificarán el personal el cual podrá con una mínima de experiencia certificada lograr tener una plaza de trabajo digna y una calidad de vida adecuada para toda la familia, lo demás en términos técnicos de capacitación correrán por cuenta de la compañía, puliendo y/o mejorando las capacidades de limpieza y orden de los hogares de nuestros clientes.

##### **EMPRESARIAL:**

La compañía desde su legalidad administrativa y comercial disminuirá es costos parafiscales sus impuestos y su responsabilidad social empresarial resaltara gracias a este proyecto ganador con el cual pretendemos fomentar el empleo digno de las madres cabeza de hogar empleadas domésticas por horas.

##### **PERSONAL:**

Empresarios, emprendedores con responsabilidad social, con capacidad de lectura de los entornos sociales de los más necesitados, con opciones de cambios constantes y humanos 100%.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General:**

Determinar el direccionamiento de la oferta del servicio de domésticas y niñeras, pagadas por horas, de modo que se genere una innovación de valor con respecto a la oferta actual.

### **5.2. Objetivos específicos:**

- Identificar a qué grupos o estratos socioeconómicos podría estar dirigido el servicio.
- Conocer qué precios estarían dispuestos a pagar por el servicio.
- Conocer qué otros servicios adicionales se podrían ofrecer.
- Identificar las principales quejas o disconformidades de los clientes con respecto a servicios similares ya existentes.

## **6. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación nos permitirá determinar a quién y cómo debe ser dirigido u ofrecido el servicio de empleadas domésticas y niñeras por horas, es decir, a qué niveles económicos y tipos de grupos familiares apuntar, cuáles servicios (nuevos o ya existentes) y en qué rango de precios.

De igual forma, se busca identificar las principales falencias de las empresas ya existentes que prestan un servicio similar, mientras se recopila información que ayude a saber cuáles son los servicios más requeridos por el consumidor y qué necesidades en este campo no han sido cubiertas.

Para recopilar dicha información, el grupo de investigadores utilizará diversas herramientas como encuestas, entrevistas, grupos focales, mystery shopper y posiblemente un panel de informadores.

## 7. MARCO TEORICO

### -Historia

El servicio doméstico en lo largo de la historia ha tenido su evolución después de una vinculación a la esclavitud, servir a un patrón o empleador en la reproducción de la vida doméstica a cambio de un salario y la mayoría de veces a cambio de techo y alimentación, es una actividad que cuenta con varios siglos de existencia. En efecto, el oficio de servidora o empleada doméstica se remonta al menos a la época colonial y puede decirse que constituye uno más entre los muchos legados de la herencia hispana. Es una actividad u ocupación que se aprendía bajo la dirección y protección de una familia que asignaba una serie de conocimientos para su formación. Las mujeres de los sectores pobres de la Europa, encontraban en ese trabajo una alternativa laboral ventajosa que les permitía procurarse los recursos necesarios de cara al matrimonio.

El siglo XI los amos contaban con el derecho legal de castigar corporalmente a sus sirvientes (Coser, 1973) y este era obligado a defender a su amo en cualquier situación (Salazar).

En el siglo XVIII y XIX llegan alteraciones importantes en esta ocupación que son los reclamos de igualdad, en términos históricos el proceso coincide con el aumento de las trabajadoras mujeres dedicadas al servicio doméstico, es decir, con su feminización. Si bien ellas han figurado casi siempre como el grupo mayoritario en la actividad, pero también cambio en segmento no despreciable de trabajadores masculinos formo parte de la misma entre los siglos XVI y XIX el 33.5% de quienes desempeñaban ese trabajo eran hombres (suarez, 1989) cien años después 1995 la cifra no llegaría al 1%.

Las feministas y los trabajadores domésticos en América Latina y el Caribe. La domesticidad aumenta una pequeña pero pujante literatura feminista sobre los trabajadores domésticos. Sirvientes han atraído la atención de los historiadores y sociólogos en el pasado, pero principalmente como notas al pie de los dramas más grandes de la lucha de clases o la asimilación de los inmigrantes, miembros de lo que fue ampliamente percibida como una disminución, si no es arcaica, la ocupación, los funcionarios no parecían central para las sociedades modernas. Los instintos, las feministas sin embargo, han llamado a la

historia social y el estudio de los sin voz los han llevado a este sector más pobre de la clase obrera.

Ellos escriben acerca de los servidores porque la mayoría son mujeres, muchas son las minorías raciales, y todos son oprimidos. A menudo se especializa en el estudio de los trabajadores domésticos de un grupo étnico o racial, estos escritores nos permiten ver criados como individuos y comprender cómo se ha sentido sobre su vida de trabajo y la recompensa para mejorarlo.

Del mismo modo que los de la izquierda y la derecha ahora aceptan la historia no es tan lineal como se pensaba, por lo que la historia de los trabajadores internos demuestra que la marcha del capitalismo no trae la extinción de este grupo ocupacional aparentemente capitalista. El sociólogo Lewis A. Coser no estaba solo en la década de 1970 en la predicción de que los funcionarios lo haría (Chaney, 1993).

Un trabajador doméstico o empleado del hogar, tradicionalmente denominado criado, sirviente, fámulo o mucamo, pues es una labor que realizan mayoritariamente mujeres, es la persona asalariada que trabaja en tareas domésticas. En ocasiones vive en la casa del empleador y recibe el nombre de interno o interna; en otras es contratada para una jornada laboral o por horas.

Con el tiempo después de la liberación femenina llegan igualdades, se exigen salarios, prestaciones sociales y tipología de contrato para acceder a todos los derechos. Es esto lo que permite que empresas ofrezcan servicios donde empleadores eviten gastos por lo no que necesitan y solo paguen por necesidades o requerimientos específicos. A hoy hay empresas prestadoras de servicio de aseo como alternativa de outsourcing administrativo buscando se reconocidas como única opción a la hora de requerir servicios de aseo.

### **Investigaciones relacionadas**

Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia.  
Luis Eduardo Arango y Carlos Esteban Posada\*

Entre 1984 y 2002 se presentó una caída permanente en la proporción de hogares colombianos que utilizan personal asalariado para trabajo doméstico (“servicio doméstico”).

Para estudiar este hecho utilizamos un modelo teórico de la decisión del hogar de tener o no tener servicio doméstico, y realizamos una estimación econométrica de tal probabilidad, dicha probabilidad se ve afectada no sólo por las decisiones de demanda de los hogares sino también por las de oferta de las personas dedicadas a este oficio.

Las variables explicativas del modelo son el nivel educativo del jefe del hogar en relación con el del servicio doméstico, el número de desempleados en el hogar, la riqueza del mismo y el número de personas que requieren cuidado (personas incapacitadas e inválidas, personas en la primera infancia y mayores de 80 años), todas las variables son significativas a lo largo del período de estudio 1984-2002 y tienen el signo esperado.

En materia de pronóstico el modelo se desempeña bien, la fuente de la información es el conjunto de todas las etapas de la Encuesta Nacional de Hogares y de la Encuesta Continua de Hogares para las siete mayores ciudades. Clasificación JEL: D1, J2, J4

## **7.1. Legislación y parámetros legales**

Concepto de la relación del servicio del hogar familiar

- ¿Qué es la relación laboral del servicio del hogar familiar?
  - Es aquella relación que se concierta entre el titular de un hogar de familia y la persona que de forma dependiente y por cuenta de aquel presta sus servicios retribuidos dentro del ámbito del hogar familiar.
  
- ¿Qué no se considera relación laboral del servicio del hogar familiar?
  - Cuando la relación la concierta una persona jurídica (empresa) aunque el objeto sea la realización de tareas domésticas.
  - Las relaciones concertadas entre familiares.
  - Los trabajos realizados a título de amistad, benevolencia o buena vecindad.
  - Cuando la empleada de hogar además del servicio doméstico, presta servicios en una empresa del titular del hogar familiar.
  
- ¿Qué tipo de servicios o actividades pueden ser objeto de la relación laboral especial del servicio del hogar familiar?
  - La realización de tareas domésticas.

- La dirección o cuidado del hogar en su conjunto o de alguna de sus partes.
- El cuidado u atención de los miembros de la familia u otros que convivan en el domicilio (niños, personas mayores) .
- Trabajos de guardería, jardinería, conducción de vehículos.

### **7.1.1. El contrato de trabajo.**

- ¿Es obligatorio formalizar por escrito el Contrato de Trabajo?
  - No es obligatorio, se puede celebrar por escrito o de palabra.
- ¿Qué tipo de Contrato puedo celebrar con la empleada de hogar?
  - Cualquiera de los regulados en el Estatuto de los Trabajadores: Contrato de obra, Contrato a tiempo parcial, Contrato eventual por circunstancias de la producción etc.
  - Un Contrato propio del servicio del hogar familiar, con duración de un año prorrogable tácitamente por otro año.
- ¿Hay período de prueba?
  - Sí existe un período de prueba de 15 días, durante esos días cualquiera de las partes puede rescindir el Contrato; si no se rescinde esos quince días deben abonarse a la empleada de hogar y forman parte de su antigüedad.

### **7.1.2. El salario**

- ¿Qué debo pagar como mínimo a mi empleada de hogar?

El salario mínimo interprofesional, que el gobierno fija todos los años. Dicho salario se refiere a una jornada completa (8 horas día/ 40 horas a la semana) para jornadas inferiores se prorratea.

- ¿Puedo pagarle más a mi empleada de hogar del salario mínimo interprofesional?

Sí el salario se puede mejorar por pacto individual entre las partes.

- ¿Puedo pagar parte del salario en especie a mi empleada?

Sí, siempre que la suma del total de los conceptos en especie no supere el 45% del salario total.

Se consideran prestaciones en especie entre otros conceptos el alojamiento, la manutención etc.

- ¿Tiene derecho a trienios la empleada de hogar?

Cada tres años las empleadas de hogar, tienen derecho a un incremento de un 3% del salario en metálico con un máximo de cinco trienios.

- ¿Tienen Derecho a pagas extras?

Tienen derecho a dos pagas extras proporcionales al tiempo trabajado en cada uno de los semestres del año. El importe de la paga es el equivalente a quince días de salario (media paga).

- ¿Qué salario tienen las empleadas que se las paga por horas?

El gobierno anualmente fija el salario por hora; este salario incluye todos los conceptos: vacaciones, pagas extras, tiempos de presencia, etc.

### **7.1.3. LA JORNADA DE TRABAJO.**

- ¿Cuál es la jornada legal de mi empleada de hogar?

La jornada máxima legal es de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo, sin perjuicio de que el empleador pueda pactar tiempos de presencia con el empleado.

- ¿Qué horario puedo pactar con mi empleada?

El horario lo fija libremente el cabeza de familia, no pudiendo superarse las nueve horas de trabajo efectivo diario,.

- ¿Los empleados internos cuánto tiempo disponer para las comidas?

Disponen de dos horas para comida principal (comida y cena).

- ¿Cuánto tiempo debe mediar entre el final y el comienzo de una jornada?

Hay que diferenciar si el empleado pernocta o no en el domicilio:

Si pernocta en el domicilio, deben mediar como mínimo ocho horas.

Si no pernocta en el domicilio, deben mediar un mínimo de diez horas.

#### **7.1.4. Descanso semanal, fiestas, permisos y vacaciones anuales.**

- ¿Qué descanso semanal tiene derecho mi empleada de hogar?

Tiene derecho a un descanso semanal de treinta y seis horas (día y medio), de las cuales veinticuatro horas (un día) serán consecutivas y preferentemente (no obligatoriamente) en domingos. Las otras doce horas (medio día) las partes pactarán su sistema de disfrute.

- ¿Tienen derecho a fiestas laborales y permisos retribuidos?

Tienen derecho a las mismas fiestas laborales y permisos retribuidos que el resto de los trabajadores.

- ¿Tienen derecho a vacaciones anuales las empleadas de hogar?

Tienen derecho a 30 días por año trabajado; quince días se disfrutan de forma continuada y los otros quince se pueden fraccionar tal y como acuerden las partes.

#### **7.1.5. Cambio de las condiciones del contrato**

- ¿Se mantiene el Contrato con mi empleada de hogar en caso de cambio de empleador o de traslado del domicilio del empleador?

Sólo se produce esta subrogación o conservación del Contrato de Trabajo con la empleada de hogar cuando así lo acuerden las partes; se presume que se produce esta subrogación o conservación del Contrato si el empleado de hogar sigue prestando este servicio durante siete días después de producirse estas circunstancias. En caso de cambio de domicilio del cabeza de familia si no hay conservación del Contrato, se debe abonar a la empleada siete días de indemnización.

- ¿Si una empleada de hogar interna se pone enferma o tiene un accidente debe seguir viviendo en el domicilio?

En caso de accidente o enfermedad de la empleada de hogar interna, éstas tienen derecho a permanecer alojadas en el domicilio un mínimo de treinta días.

#### **7.1.6. Extinción del contrato de trabajo de servicio doméstico**

- ¿Por qué causas se puede extinguir la relación laboral especial de servicio del hogar familiar?
  - Por mutuo acuerdo de las partes.
  - Por las causas que las partes hayan reflejado en el Contrato, siempre que no sean un abuso de derecho por parte del empleador.
  - Por ser el Contrato temporal, y llegar a la fecha de vencimiento del mismo; en este caso simultáneamente a la notificación por parte del empleador, se debe poner a disposición del empleado una indemnización de siete días por año de servicio con un límite de seis mensualidades.
  - Por dimisión del trabajador, debiendo mediar un plazo de preaviso de siete días.
  - Por muerte, Gran invalidez o invalidez permanente total o absoluta del empleado.
  - Por jubilación del trabajador.
  - Por muerte o incapacidad del empleador.
  - Por fuerza mayor que imposibilite definitivamente la prestación del trabajo.
  - Por voluntad del trabajador, fundada en un incumplimiento contractual del empleador.
  - Por despido disciplinario del trabajador:
    - Se debe notificar por escrito, expresando la causa y la fecha a partir de la cual tendrá efecto.
    - Si la jurisdicción la declara improcedente, la indemnización será de 20 días por año con el límite de doce mensualidades.
  - Por desistimiento del empleador:
    - Preaviso: si la relación lleva más de un año debe haber un preaviso de 20 días , si la relación tiene una duración de igual o inferior a un año el preaviso de 7 días; el preaviso se puede sustituir por una indemnización equivalente a los salarios de dicho período: siete o veinte días. Durante el plazo de preaviso la empleada de hogar tiene derecho a una licencia semanal de seis horas para la búsqueda de empleo.
    - Indemnización: simultáneamente a la comunicación se debe poner a disposición del empleador una indemnización de siete días por año.

### **7.1.7. Afiliación, alta y baja en el régimen especial de seguridad social de empleadas de hogar**

- ¿Quién está obligado a efectuar el alta, baja y afiliación de mi empleada de hogar?
  - El empleador o cabeza de familia cuando el empleado de hogar preste sus servicios de forma exclusiva (solo para él) y permanente durante 80 horas o más al mes.
  - La empleada /o de hogar cuando preste sus servicios para varios cabezas de familia y ello aunque en alguno de ellos los preste durante 80 o más horas.
  
  - Cuando el alta le corresponda a la propia empleada de hogar, deberá presentar un certificado/s de los cabezas de familia que justifique que presta servicios como mínimo 72 horas al mes efectuadas como mínimo en 12 días.
  
- ¿Qué Plazo tengo para dar el alta / baja en la Seguridad Social?
  - La solicitud de alta se debe presentar con antelación al inicio de la actividad laboral, dentro de los seis días naturales siguientes a la fecha de inicio de la actividad.
  - La solicitud de baja se debe presentar dentro de los seis días naturales siguientes a la fecha de cese en el trabajo.

### **7.1.8. Cotizaciones a la seguridad social en el régimen de empleados de hogar.**

- ¿Quién está obligado a efectuar la cotización en el Régimen en el Régimen de empleados de Hogar?
  - Le corresponde al cabeza de familia: cuando el empleado de hogar, preste sus servicios para un solo empleador ya sea por un tiempo igual o superior a 80 años o superior a la mitad de la jornada.
  - Le corresponde al empleado de hogar: cuando preste sus servicios para varios empleadores.
  
- ¿Cuál es la cuota de Seguridad Social mensual este año en el 2010?  
¿Cuándo nace la obligación de cotizar?
  - La obligación de cotizar nace desde la fecha en que comienza la actividad, y se mantiene mientras subsiste dicha actividad.

- ¿Cuándo se extingue la obligación de cotizar?
  - La obligación de cotizar se extingue cuando cese la actividad siempre que se comunique en tiempo y forma (se comunica dentro de los seis días naturales siguientes en el documento correspondiente).
  
- ¿Cuándo se hace efectivo el pago de la cuota?
  - Las cuotas se deben haber efectivas dentro del mes natural siguiente al de su devengo, esto significa que las cuotas del mes de Enero se deben hacer efectivas durante el mes de febrero venciendo el plazo el 28 de febrero.
  
- ¿Tengo que cotizar si mi empleada de hogar la dan una baja (por enfermedad un accidente) o en caso de que se quede embarazada?
  - En dichas circunstancias el cabeza de familia sólo debe cotizar el mes de la baja, el resto de los meses quien debe hacerlo es la propia empleada de hogar, inclusive el mes del alta.
  
- ¿Si la empleada de hogar no comienza el servicio el primer día del mes o finaliza el mismo antes de fin de mes la cuota se paga entera o se fracciona?
  - Cuando la actividad se desarrolle durante fracción o fracciones de meses, la cuota de seguridad social a pagar se fraccionará según los días, en que se hubiera prestado el servicio.

#### **7.1.9. Prestaciones a que tiene derecho las empleadas de hogar.**

- ¿A qué prestaciones tienen derecho las empleadas de hogar?
- Asistencia Sanitaria.
- Incapacidad Temporal; la prestación por Incapacidad Laboral Transitoria se comienza a percibir desde el día 29 contado a partir de la fecha de la baja.
- Incapacidad Permanente Parcial, cuando esta incapacidad permanente derive de accidente debe tener un periodo mínimo de cotización de 60 mensualidades durante los últimos diez años.
- Jubilación. Quien haya estado siempre en este régimen no se puede jubilar antes de los 65 años.

- En los casos en que sean los trabajadores, los responsables de la obligación de cotizar (siempre que presten sus servicios para varias cabezas de familia) será necesario que estén al corriente de pago de cuotas para poder acceder a las prestaciones.

#### **7.1.10. Otras empresas existentes que ofrecen un servicio similar**

- **Hogarú**

Hogarú soluciona las necesidades de quien necesita una empleada doméstica por días y nace como un servicio adicional de voz a voz, agencia de empleo aprobada por el Ministerio de Trabajo, especializada en encontrar personal doméstico de confianza en Colombia, como empleadas, niñeras y enfermeras.

Nuestra experiencia en el sector del personal doméstico, nos permitió desarrollar un proceso de reclutamiento de empleadas domésticas de confianza muy detallado y riguroso, que garantiza los estándares de seguridad y calidad más altos para nuestros clientes. Nuestras verificaciones incluyen:

- Entrevista en profundidad con nuestro equipo de psicólogas
- Verificación de referencias personales
- Verificación de referencias laborales
- Prueba psicotécnica
- Prueba de domicilio
- Huella digital

Además, tenemos acuerdos con aliados estratégicos (El SENA, La red de Agencias de Empleo del Ministerio de Trabajo y Campo alto, entre otros) que son líderes en la capacitación y entrenamiento de personal doméstico en temas de gestión del hogar, lo que nos permiten ofrecer las empleadas domésticas más profesionales del mercado.

## Misión

Hogaru nace para quien sueña un hogar limpio y ordenado sin mucho estrés. Nuestra misión es consentir a nuestros clientes y permitirles despreocuparse de las tareas de su hogar, nuestras empleadas domésticas se encargarán de todo, ofreciendo un servicio de calidad y confianza.

## **Tu Hogar, Mi Hogar**

### Agencia de Servicio Doméstico

“Tu hogar, mi hogar agencia de servicio doméstico” es una empresa especializada en la selección de Recursos Humanos destinados al ámbito del servicio doméstico y asistencia domiciliaria.

¿Por qué una agencia o empresa de selección especializada solo en servicio doméstico?

- Porque nuestra propia legislación considera al servicio doméstico como una relación laboral de carácter especial, y no común, con normativa propia.
- Dicha peculiaridad viene derivada por el ámbito en el que se prestan los servicios: el hogar familiar, nuestra casa, nuestro refugio más íntimo, ello determina que esta relación de servicio doméstico más que ninguna otra ha de basarse en la mutua confianza de las partes (la familia y la empleada de hogar).
- Porque la especialización y el conocimiento en profundidad del mercado de los profesionales de un sector concreto (empleadas de hogar) es clave para aportar un valor diferencial.
- En un proceso de búsqueda y selección ayudando a dar coherencia y equilibrio al mismo.
- Porque conocer un mercado facilita las negociaciones y permite realizarlas desde un plano de realidad y hace que se sepa si un candidato (empleada de hogar) que solicita un salario determinado está dentro o fuera de mercado.
- En “Tu hogar mi hogar agencia de servicio doméstico”, estamos muy en contacto con el mercado del servicio doméstico de manera permanente; nuestro departamento de selección entrevista diariamente a numerosas candidatas, lo cual le da una

información al minuto de cómo está el mercado de las empleadas de hogar , esto hace que en el momento de reunirse con un cliente, se sepa perfectamente donde ir a buscar a su candidato –empleada de hogar- y cuanto más se sepa de su función más sencillo es que identifiques a los buenos profesionales –empleadas de hogar.

¿Por qué confiar en “Tu Hogar, Mi Hogar agencia de servicios doméstico”?

- Porque somos un equipo de profesionales comprometidos y entusiasmados por nuestro trabajo.
- Porque conocemos la dinámica de los hogares y por eso nos adaptamos a sus características.
- Por nuestros sistemas de trabajo.
- Por la cercanía que le ofrecemos, estamos a su servicio, sin nuestros clientes no somos nada.

## **8. METODOLOGÍA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Una investigación es una actividad que se orienta a obtener nuevos conocimientos que puede llegar a dar solución de problemas específicos. Se puede decir también que es un conjunto de procedimientos que se basa en principios lógicos para alcanzar un objetivo.

La investigación cualitativa es un proceso que hace uso del exploratorio para obtener la información deseada.

### **8.1. Tipo de estudio**

El tipo de estudio aplicado será cualitativa también se nombra: practica o empírica, en esta se busca la aplicación o utilización del conocimiento que se adquiere, la investigación aplicada se encuentra estrechamente ligada a la básica comprensión de las necesidades de los posibles usuarios, creando soluciones a necesidades básicas que se convierten en críticas en un hogar, evaluando que otras opciones pueden ser desarrolladas con base a cada requerimiento, es decir necesidades a las cuales aún no se les esté dando solución .

Se utilizaran encuestas para determinar cuál es la necesidad que más se presentan al interior de cada vivienda y que tan dispuesto estaría un usuario a pagar por este servicio, estas entrevistas sería por focus group o encuestas diseñadas para después tabular la información recopilada

El Mystery Shopper, se implementará para examinar la manera de ofrecer el servicio de otras empresas existentes, que productos emplean, costos y tiempo en los toman cada actividad.

## **8.2. Método de investigación.**

La muestra se toma, es con relación al número de personas que se estará dirigiendo este servicio de empleadas domésticas en casa. El cual busca dar solución a personas que carecen de tiempo para las tareas en el hogar o prefieren ocuparse en otras actividades, desarrollar servicios de niñeras por horas, de atención a visitas o eventos en fincas lugares privados de cada usuario, cuidado de mascotas o domicilios como correos certificados, se tomaran como base a encuestar segmentos de estrato tres en lo adelante lugares como: Supermercados, centros comerciales y aeropuertos.

## **8.3. Fuentes y técnicas de recolección de información.**

Estos se tendrán según el trabajo realizado de las encuestas, una vez identificados los motivos por los cuales se presenta la necesidad de adquirir este servicio, especialmente el correspondiente al objeto de estudio, se pretende hallar cual es el factor predominante y más necesario, para ello la propuesta inicial y sobre la cual se da desarrollo al proyecto es realizar una estructura de servicios que se acomoden a cada necesidad donde se despliegan una cantidad de combinaciones según se requiera, garantizando seguridad por medio de pólizas de robo y pasado judicial de cada prestador del servicio.

### **8.3.1. Fuentes primarias.**

Este lo arrojará la encuesta, el focus group y el Mystery Shopper de acuerdo a los servicios que se quieran prestar y que se acomoden a las necesidades de cada hogar.

### **8.3.2. Fuentes secundarias**

Esta información se recopila a través del Marco Teórico, en el que se cuentan datos históricos.

## 9. RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 9.1.** Se dispondrá de personal para realizar las encuestas, el cual el costo será pagado por las horas que estas lleven y por la cantidad de información o encuestas realizadas
- 9.2.** Los recursos institucionales que se utilizarán a lo largo de la investigación son: la biblioteca, tanto física como virtual, y las salas de sistemas.
- 9.3.** Para recursos técnicos, se alquilara cámaras filmadoras para entrevistas que se realicen y también se diseñara una página web para la plataforma de los servicios.
- 9.4.** Para los recursos financieros los aportara cada integrante del equipo por partes iguales para la paga de estos recursos tecnológicos y de personal humano.

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Elaboración de encuestas	\$ 100.000
Refrigerios	\$ 50.000
Transporte	\$ 50.000
Prestación de servicios (personal)	\$ 90.000
Alquiler de cámaras	\$ 150.000
Modelo de página web	\$ 500.000
Diseño y slogan	\$ 200.000
Total	\$ 1.140.000

### 10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	FEB 15	MAR 15	ABR 15	MAY 16	JUN 15	JUL 14	AGO 15	SEP 14	OCT 17	NOV 15
Inicio del Proyecto	X									
Elaboración del plan de trabajo	X									
Realización de Encuestas					X					
Tabulación y análisis de encuestas						X				
Visita a la competencia (Mystery Chopper)		X								
Estudio de la información obtenida desde las empresas			X							
Realización de entrevistas a clientes				X						
Reunión de planeación del Grupo Focal							X			
Ejecución del Grupo Focal								X		
Análisis de resultados del Grupo Focal									X	
Definición estrategias y conclusiones										X

## **11. RECOMENDACIONES**

Los resultados arrojados por las herramientas de investigación recomiendan generar confianza hacia los clientes, principalmente respecto a las empleadas domésticas que están contratando, y quienes tienen la gran responsabilidad de respetar y cumplir las normas de todos los hogares a los que acuden para realizar su labor doméstica.

Una buena forma de crear confianza es teniendo siempre cartas abiertas, tanto de la empresa como de sus empleadas domésticas, dejando a disposición información sobre la persona que se contrata, como antecedentes judiciales, formación académica, e incluso lugar de residencia.

El uso de dispositivos electrónicos como cámaras, cajas fuertes, grabadoras y radios transmisores permite que el cliente esté tranquilo a la hora de salir de su casa y dejar a las domésticas durante horas o incluso días realizando quehaceres.

## 12. CONCLUSIONES

Grandes conclusiones deja este proyecto de grado:

1. La mayoría de personas que utilizan este servicio, lo hacen contratando familiares, conocidas o empleadas recomendadas.
2. Las pocas empresas existentes en Medellín que prestan este servicio siguen ofreciendo los mismos servicios básicos, sin diversificar sus paquetes.
3. Las empresas que prestan estos servicios tienen una baja inversión en publicidad y mercadeo, limitando su promoción a un sitio web.
4. En general, a los clientes les gustaría contar con una aplicación móvil para solicitar sus servicios de empleadas domésticas por horas o días.
5. Se puede crear valor adhiriendo nuevos servicios domésticos como pasear mascotas y atender eventos especiales.
6. Uno de los pilares para potenciar este servicio es la confianza del cliente hacia las empleadas domésticas.