



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD PARA LA INCORPORACION DE UN
NUEVO SERVICIO, EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE DAR AYUDA
TEMPORAL S.A.

OUTSOURCING DE NÓMINA Y SEGURIDAD SOCIAL



Por:

FLOR ALEIDA MUÑOZ MONTOYA

FUNDACION UNIVERSITARIA LUIS AMIGO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MEDELLIN

2013



PROYECTO DE PRÁCTICA EN EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

ASESOR

GUSTAVO ANTONIO CARDONA ECHEVERRI

Administrador de Empresas

Especialista en economía

Magister en Educación

Magister Negocios Internacionales



DEPARTAMENTO DE PRACTICAS PROFESIONALES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FUNDACION UNIVERSITARIA LUIS AMIGO

MEDELLIN

2013



Nota de aceptación:



Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Mayo de 2013



AGRADECIMIENTOS

“Cuanto mayor sea el esfuerzo, mayor es la gloria”

Son muchas las personas que han estado acompañándome en este proceso de formación profesional, de una u otra forma han aportado para que esta etapa de mi vida, sea simplemente, *“perfecta”*.

A Dios, por darme la oportunidad, motivación y medios para el desarrollo y logro de mis objetivos.

A mi familia, por el cariño, paciencia y comprensión.

A mi universidad, pues con toda su plataforma institucional y educativa y, calidad de la educación e información; ha logrado brindarme la mejor guía y orientación para descubrir lo que debe saber un buen Administrador.

A la empresa donde laboro *“Dar Ayuda Temporal S.A”*, la cual se convirtió en un soporte y motivación para que pueda llegar a esa *“perfección”*.

A mis asesores profesionales *Gustavo Antonio Cardona* (Funlam) y *María Mercedes Ortega* (Dar Ayuda Temporal); pues sus guías, observaciones y aportes, fueron claves, y muy acertadas para el desarrollo de este proyecto.

En esta etapa de la vida universitaria, donde se entrega un proyecto de grado y se recibe un diploma el cual dice que eres un profesional; es aquí, donde podemos llamar a este momento *“el triunfo”*. Pues mi triunfo tiene nombres propios, Yesica, Juan y Miguel.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	7
1. INFORMACION DEL CONTEXTO CORPORATIVO	9
1.1. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	10
1.2. EQUIPO DE TRABAJO E INFRAESTRUCTURA.....	11
1.2.1. Selección.....	11
1.2.2. Contratación.....	12
1.2.3. Salud Ocupacional.....	12
1.2.4. Bienestar y Desarrollo.....	12
2. ANTECEDENTES.....	13
2.1. ANALISIS EN EL SECTOR EN GENERAL (MERCADO POTENCIAL)	13
2.2. ANALISIS EN EMPRESAS USUARIAS DE DAR AYUDA TEMPORAL S.A.	14
3. JUSTIFICACION.....	16
3.1. ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACION	18
4. FORMULACION DE LA PREGUNTA OBJETO DE ESTUDIO	20
5. OBJETIVO GENERAL	23
6. OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
7. MARCO DE REFERENCIA	25
7.1. HISTORIA DEL OUTSOURCING	25
7.2. DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORALES	26
7.3. MARCO ESTRATEGICO DE DAR AYUDA TEMPORAL S.A.....	29
7.3.1. Política de Calidad.....	29
7.3.2. Objetivos de Calidad.....	30
7.3.3. Misión.....	30
7.3.4. Visión.....	31
7.3.5. Valores.....	31
7.4. MARCO LEGAL.....	32
7.4.1. Acorde con la Ley 50 de 1990.....	32
7.4.2. Acorde con el código sustantivo del trabajo.....	32
7.4.3. Empresas de servicios temporales, (ley 50 del 90).....	33
7.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	40



7.6.	MARCO TEMPORAL.....	41
7.7.	MARCO ESPACIAL.....	41
8.	ALCANCE DEL PROYECTO	43
8.1.	PRIMER IMPACTO: REALIZACION DEL PROYECTO (ESTUDIO DE VIABILIDAD)	43
8.2.	SEGUNDO IMPACTO: DURANTE EL AÑO 2013.....	45
8.3.	TERCER IMPACTO: PROYECCION AL AÑO 2015.....	45
9.	CALENDARIO OPERATIVO	46
10.	MARCO METODOLOGICO.....	48
10.1.	PLANEACION ESTRATEGICA DEL MARKETING	48
10.1.1.	<i>Metas Del Marketing.....</i>	<i>49</i>
10.1.2.	<i>Objetivos del Marketing.....</i>	<i>49</i>
10.2.	ESTRATEGIAS DE MERCADEO.....	51
	<i>Estrategia 1: Estudio de viabilidad (aplicación de encuestas a posibles usuarios).....</i>	<i>51</i>
	<i>Estrategia 2: Estudio de viabilidad (implementación de la herramienta Benchmarking Competitivo.....</i>	<i>51</i>
	<i>Estrategia 3: Visitas Personalizadas y Asesor Especializado</i>	<i>52</i>
	<i>Estrategia 4: Ofrecimiento de Valor agregado.....</i>	<i>53</i>
	<i>Estrategia 5: Evento de lanzamiento.....</i>	<i>53</i>
	<i>Estrategia 6: Inclusión en el portafolio de servicios.....</i>	<i>54</i>
	<i>Estrategia 7: Publicidad en la Página Web.....</i>	<i>54</i>
	<i>Estrategia 8: Publicidad en Revistas económicas.....</i>	<i>55</i>
10.3.	OTRAS ESTRATEGIAS DE ADECUACION Y PUESTA EN MARCHA	56
	<i>Estrategia 9: Gestión del Recurso del espacio físico.....</i>	<i>56</i>
	<i>Estrategia 10: Creación de puestos de trabajo.....</i>	<i>56</i>
	<i>Estrategia 11: Gestión del Recurso Humano.....</i>	<i>57</i>
11.	RESULTADOS DEL PROYECTO.....	58
11.1.	ANALISIS DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD.....	58
	<i>Resultados de las encuestas "Percepción del Usuario Potencial".....</i>	<i>58</i>
12.	RECOMENDACIONES Y APORTES.....	65
	GLOSARIO	66
	BIBLIOGRAFIA	68
	ANEXOS	70



INTRODUCCION

El trabajo que se presenta a continuación, corresponde al proyecto de trabajo de grado para optar al título de Administradora de Empresas.

Analizar la viabilidad para diversificar el Portafolio de gestión de DAR AYUDA TEMPORAL S.A., es la propuesta de estudio, decisión motivada por los desafíos del mercado cada vez mayores en nuevos planteamientos de innovación y valores agregados en los productos y servicios, sumado al aprovechamiento de los recursos e infraestructura que hoy día tiene la empresa objeto de estudio.

¿Porqué un nuevo Servicio?

Después de un análisis al Portafolio de servicios actual, se considera que aunque es amplio y cumple a cabalidad con su objeto social, se califica como conservador, y en los mercados actuales, hoy es común la demanda de la integralidad en los servicios para que las empresas puedan concentrar su atención y sus necesidades en un solo ente y poder de este modo, concentrar sus esfuerzos y enfocarse en su actividad principal haciéndose a sí mismos más productivos y competitivos.

Muchas empresas están migrando sus necesidades no solo guiadas por las mejores tarifas sino por las soluciones que encuentran en un “todo-uno”, y cuando se habla de integralidad me refiero no solo a las posibilidades por la infraestructura existente en DARA AYUDA TEMPORAL S.A., sino también por las cualidades y la experticia que en el tiempo ha acumulado.



Un estudio que incluya investigación, entrevistas, ventajas y desventajas en un contexto real, permitirá entregar un análisis que sirva de base para la toma de una decisión adecuada para la Empresa, máxime si se tiene en cuenta que las tendencias de crecimiento para el sector al que pertenece DAR AYUDA TEMPORAL S.A., en el corto y mediano plazo están centradas en la atención focalizada a necesidades específicas y a la diversificación de propuestas de servicio.





1. INFORMACION DEL CONTEXTO CORPORATIVO

Dar Ayuda Temporal S.A., es una empresa de Servicios temporales cuyo objeto social es contratar la prestación de servicios con terceros beneficiarios o Empresas usuarias, para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades mediante la labor efectuada por personas naturales contratadas directamente mediante un contrato laboral, siendo Dar Ayuda Temporal S.A. su verdadero empleador.

La Empresa fue fundada en Medellín, el 12 de marzo de 1979, actualmente su Casa matriz está ubicada en Medellín y tiene cubrimiento a nivel nacional desde las principales ciudades de País.

El gremio sectorial al que pertenece DAR AYUDA TEMPORAL S.A., contribuye significativamente a las cifras del país en generación de empleo y permitir a las empresas manufactureras y de servicios, disponer de esquemas flexibles de vinculación, proveyendo mano de obra acorde con las necesidades de cada empresa contratante, lo que se constituye en un reto y en una ventaja para las EST que están identificando portafolios ajustados a las necesidades de las empresas con menores costos y mayor eficiencia.

Algunas estadísticas nacionales han destacado a DAR AYUDA TEMPORAL S.A. como una de las Empresas del sector más importantes del país, pues en más de novecientas empresas de servicio temporal EST que hoy existen, DAR AYUDA TEMPORAL S.A. se ubica entre las 20 primeras a nivel nacional¹ (Vademécum de Mercados – La Nota económica 2012) y esto se constituye en una de las

¹ Dato tomado de Vademécum de Mercados – Revista La Nota Económica 2012



principales fortalezas para pensar en innovar en servicios que satisfagan necesidades latentes en el mercado.

Desde sus inicios, DAR AYUDA TEMPORAL S.A. ha contado continuamente con la autorización plena del Ministerio de Trabajo para poder ejercer su actividad, durante su permanencia en el mercado se ha caracterizado por la fidelidad a sus principios, vanguardia en el servicio a los usuarios, cumplimiento con sus obligaciones laborales y avanzada gestión del talento humano, atendiendo todos los aspectos de una relación laboral; regulada por los requerimiento de ley pertinentes al servicio que les ocupa (Ley 50 de 1990) , a la que son fieles cumplidores.

1.1. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Empresa está certificada en la **NTC ISO 9001 de 2000**, con registro CO – SC – 2493-1 Del 29 de Septiembre de 2004. Vigencia actual de Septiembre de 2010 a Septiembre de 2013.

El alcance de la certificación son los Procesos de Selección y Contratación, que son la razón de Ser y mediante los cuales entregan al Usuario la excelencia en el Servicio.

En total se cuentan con ocho Procesos en la Organización que se dividen en tres procesos misionales, dos grandes procesos de soporte y tres procesos estratégicos.



Los tres procesos misionales son la base fundamental que guían la óptima prestación del Servicio y tienen trazabilidad entre ellos, garantizando la idoneidad y cumplimiento en los Acuerdos de Servicio.

1.2. EQUIPO DE TRABAJO E INFRAESTRUCTURA

DAR AYUDA TEMPORAL S.A. cuenta con un Equipo de Talento humano de planta de 69 personas, muy bien definido y liderado por Profesionales temáticos para cada uno de los Procesos de la Organización, así mismo, grupos muy amplios que permiten la agilidad y eficacia en la prestación del Servicio. Físicamente se cuenta con un área de más de 650 metros cuadrados en oficinas y dotadas de la tecnología necesaria potenciando siempre el que hacer Organizacional.

La empresa cuenta con cuatro Procesos básicos fundamentales:

1.2.1. Selección

Liderado por un equipo de Profesionales psicólogos, trabajadores sociales y sociólogos, más un equipo de asistentes del Proceso que además de una infraestructura óptima para operar, se cuenta con un diseño eficaz para la elección de los candidatos en los diferentes perfiles, además de un completo procedimiento para lograr la más acertada elección de este personal, (aplicación de pruebas psicotécnicas, entrevista individual, verificación de referencias, visita domiciliaria, etc.)



1.2.2. Contratación

Como verdadero empleador DAR AYUDA TEMPORAL S.A. es responsable de todas las prestaciones económicas como son los Salarios, la Seguridad social, la liquidación de prestaciones sociales, Bonificaciones y demás conceptos que el usuario considere; para este proceso la empresa cuenta con un equipo altamente capacitado en estas áreas, teniendo en cuenta el grado de pertinencia en el tema de legislación laboral y tributaria.

1.2.3. Salud Ocupacional

Se busca hacer un trabajo conjunto con la Empresa usuaria y coadyuvar al desarrollo de programas acorde con cada necesidad, teniendo en cuenta los ambientes específicos donde se desarrollan las actividades de los trabajadores en misión en cada una de las empresas usuarias, pregonando siempre la importancia y trascendencia del trabajo seguro.

1.2.4. Bienestar y Desarrollo

La Empresa tiene un Programa diseñado para cubrir algunas necesidades básicas del trabajador en Pro del bienestar suyo y de su familia; actividades como Capacitación, asesoría psicológica, salud visual y algunos convenios.

En esta descripción se da cuenta de una Empresa bien estructurada, sólida y de alto contenido de experticia y manejo, preparada para incursionar en otros servicios que agreguen valor a su Portafolio en bien de sus aliados y Empresas Usuarías.



2. ANTECEDENTES

2.1. ANALISIS EN EL SECTOR EN GENERAL (MERCADO POTENCIAL)

Con la tendencia actual de la globalización de la economía y sus proyecciones a nivel mundial, se va obligando a las empresas Colombianas a evaluar, mejorar y modernizar sus procesos y a ser más productivos; para lograr así un mejoramiento de sus niveles competitivos de sus productos o servicios, el cual les permitirá incursionar dentro del mercado nacional e internacional.

En la búsqueda de esta optimización de procesos y de mejorar la productividad se necesita que las empresas Colombianas, independientemente del sector económico donde se desempeñe, centren sus mayores esfuerzos a cumplir con su razón social principal, y busquen ayuda de terceros (Outsourcing) para cubrir el manejo de los demás procesos, como lo son los procesos de gestión del talento humano, con su mayor operatividad, liquidación y administración integral de la nómina y la seguridad social.

En relación con el tipo de organizaciones que han optado por el outsourcing, hemos visto que la práctica de outsourcing no es exclusiva de las empresas privadas –grandes o PYMES– inmersas en el contexto actual de gestión competitiva, también las entidades públicas han considerado esta decisión en línea con sus objetivos de eficacia, eficiencia y economía.



Para satisfacer estas necesidades en Dar Ayuda Temporal S.A., hemos pensado en ofrecer un nuevo servicio basado específicamente en el manejo y administración de nómina y seguridad social.

2.2. ANALISIS EN EMPRESAS USUARIAS DE DAR AYUDA TEMPORAL S.A.

Después de realizar un análisis a las diferentes empresas, usuarias del servicios que ofrece Dar Ayuda Temporal S.A.; en diferentes variables como: razón social; el sector económico que desarrollan; su tamaño, en cantidad de empleados que utilizan tanto con contratación directa como por medio de terceros (Temporales, Cooperativas, etc.); el área en que se desempeñan dichos empleados (administrativos, operativos, comercial, etc.); he logrado detectar que estas empresas usuarias tienen varias necesidades latentes:

- ✓ Optimizar el recurso del tiempo, el cual se ve afectado por una carga operativa en estas áreas (nómina y facturación) y por una inadecuada ejecución de estas labores, llevando a ineficientes reprocesos.
- ✓ Optimizar sus recursos económicos, con reducción de costos por la no calidad de sus procesos en estas áreas.
- ✓ Generar más sentido de pertenencia en sus compañías, entendida como crear actitudes conscientes y comprometidas afectivamente, ante la colectividad de todos los integrantes de la empresa, identificándose con sus valores.

La practicidad administrativa de nuestros servicios, es una decisión de que toman los gerentes en estas empresas usuarias; pero, si adicional a esto, ofrecemos el



servicio de administración integral de la nómina y seguridad social para el personal que deciden contratar directamente por la compañía, Dar Ayuda Temporal S.A. estaría dando una solución integral las necesidades detectadas antes mencionadas.





3. JUSTIFICACION

Una de las áreas más delicadas en una organización es el sistema de nómina, ya que es de alguna manera el núcleo que une a varios de los departamentos estratégicos; por esto, nos detuvimos a revisar algunas de sus realidades y las mejores prácticas que ayudarían a un gerente a ser exitoso en un tema tan trascendental.

El manejo de la nómina debe ser tratado como una función administrativa, no como una función de gestión del capital humano. Algunas empresas se equivocan justo en eso, solicitando a la persona responsable del talento humano la administración de la nómina, sus cálculos y configuración.

Es importante considerar que si la organización tiene un gestor de personas, responsable por cuidar su capital humano, esta persona no debería ser responsable también de calcular la nómina, ya que no se trata de una actividad que deba ser realizada por el equipo administrativo / financiero.

Otro error común es cargar la actividad de hacer cálculos de valores de bono, comisiones y destajos al mismo departamento que hace el cálculo de la nómina.

Para contrarrestar esto, Dar Ayuda Temporal S.A., con el servicio del manejo y administración de nómina y seguridad social, juega un papel muy importante en el desarrollo de las actividades y la economía de las empresas-clientes, pues con la tercerización de estos procesos, las empresas contratantes se benefician en:

- ✓ **La reducción de costos**, la cual comienza desde la reducción de los espacios mismos que ocupan estas áreas dedicadas a estos procesos, los cuales,



podrían ser ocupados en la parte operativa, desarrollando su objetivo principal. Igualmente, reducción de costos de personal especializado, con el que se debe contar para realizar de manera efectiva estas labores.

- ✓ **El incremento de la liquidez**, cuando hay una evidente reducción de costos, en un tiempo actual, este se puede proyectar y se ve reflejado a largo plazo, estos ahorros, hacen que se incremente la liquidez en la compañía.
- ✓ **Incrementa la posibilidad de generar valor agregado a sus productos**, utilizando los servicios de Dar Ayuda Temporal S.A. en el manejo integral de la Nómina y Seguridad Social para todos sus empleados; los directivos de las empresas – clientes, pueden centrar toda su atención y concentración en mejorar y generar valor agregado a sus productos, con el propósito de ir avanzando en el mundo del mercado internacional. Pues con la revisión y análisis periódicos de los informes que Dar Ayuda Temporal S.A. les suministra a sus clientes como producto final; y la satisfacción de todos sus trabajadores al estar legalmente remunerados y afiliados a un sistema integral de seguridad social, reflejado en el buen ambiente laboral; éstos se podrán dar cuenta que tomaron la mejor decisión.
- ✓ **La agilidad en el procesamiento de la nómina y la transparencia de su propia información hacia los empleados**, (días, derechos, asistencias, ausencias, vacaciones)
- ✓ **La satisfacción de sus empleados**, el empleado obtiene información en línea de sus cálculos, recibos, vacaciones, permisos, etc. Esto induce a que se vuelva más “auto-suficiente” en relación a la búsqueda de información referente a sus datos de nómina.

“un personal satisfecho es siempre una ventaja competitiva”.



En Medellín, hay muy pocas empresas Outsourcing especializada en nómina y seguridad social; Dar Ayuda Temporal S.A., aprovechará esta oportunidad, y con un excelente equipo profesional especializado, nos volveremos líderes, inicialmente en Antioquia y luego en Colombia en estas 2 áreas específicamente.

3.1. ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACION

Dar Ayuda Temporal S.A., será líder y destacada en su nuevo producto ofrecido dentro de su portafolio de servicios, porque sus usuarios pueden beneficiarse de:

- ✓ Una excelente atención y trato, tanto a sus empresas usuarias como a sus trabajadores (cuando lo requiera nuestra relación de atención a usuarios).
- ✓ Atención personal y especial a los empleados que tengan inquietudes y/o solicitudes de nómina y seguridad social.
- ✓ Facilidad de acceso a la información sobre los procesos en curso e históricos y los datos que se llegaran a necesitar por parte de los usuarios.
- ✓ Reducción de espacio y utilización de este en áreas más productiva, ya que las pymes desarrollan la actividad económica en espacios reducidos.
- ✓ Reducción de los costos administrativos en un alto porcentaje.
- ✓ Minimización de conflictos laborales legales en que pueda incurrir la empresa usuaria con una inadecuada liquidación y administración de nómina y seguridad social.



- ✓ Disminución de gastos en: Software de nómina y seguridad social, redes, equipos de cómputo, muebles y enseres, papelería, mantenimiento de los equipos y sus respectivos programas, personal profesional y especializado en estas áreas, como abogados contadores, etc., ya que Dar Ayuda Temporal S.A., cuenta con todos estos recursos, con el fin de brindarles el mejor servicio.





4. FORMULACION DE LA PREGUNTA OBJETO DE ESTUDIO

La intervención de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, ha permitido amplificar los efectos del actual fenómeno de globalización y distinguir la época actual -Era de la Información y de la Globalización- de las precedentes por cuanto supone de cambio radical en el orden económico y social que afecta a la actuación de naciones, empresas e individuos.

El papel que mantienen las empresas como elementos críticos en la conformación de este nuevo orden económico y social al ser la base del crecimiento y el empleo en una economía desarrollada, junto a la consideración de que la intensificación de la competencia experimentada en los mercados durante las últimas décadas puede impulsar el progreso económico, han motivado que el objetivo predominante en el gobierno económico sea la necesidad de incrementar la competitividad de las empresas en el nuevo entorno global. Sin duda en los tiempos actuales, tanto los estados como las empresas deben tratar de comprender y dominar la competencia, encaminando sus políticas económicas y sus estrategias a favorecer las condiciones en las que compiten.

Dar Ayuda Temporal S.A., es una empresa que a lo largo de los años, con la experiencia que ha adquirido en el sector de las Empresas de Servicios Temporales, se ha convertido en una de las empresas líderes en Colombia; pero, en comparación con este sector, Dar Ayuda temporal no contaba con un portafolio donde incluya un producto exclusivo de la tercerización del manejo integral de la nómina y seguridad social de los empleados en las



empresas usuarias; creando así un “outsourcing de nómina y seguridad social”, en su portafolio de servicios.

Por lo que respecta a las razones que motivan la decisión de outsourcing de nómina, al analizar los beneficios que trae, están:

- ✓ Ligado a la externalización, se presentan las ventajas ligadas con el acceso a recursos externos, esto es: reducciones de costos y mejoras en la estructura de estos, mayor disponibilidad de flujos de tesorería, mejorar la rentabilidad económica y compartir los riesgos.
- ✓ Ligado a la especialización, la relación anterior de ventajas se completa con las derivadas del acceso a capacidades y conocimientos de clase mundial: mejorar la calidad y los plazos de ejecución de determinadas actividades y procesos, y por tanto mejorar la eficiencia global de los procesos, así como, mayores posibilidades de focalizarse en el negocio.
- ✓ El acceso o la incorporación de recursos, capacidades y conocimientos externos a la empresa, han de responder a una búsqueda de mayor competitividad de los resultados de los procesos empresariales. Así, unido al carácter estratégico de esta decisión, la razón más importante para acometer acuerdos de outsourcing es la consecución de mayor flexibilidad o mejor capacidad de respuesta rápida a los cambios del mercado por cuanto supone de capacidad para redimensionar su capacidad productiva y acomodarla a cada fase del ciclo.
- ✓ Mejora de la calidad y los plazos de ejecución de determinadas actividades, y por tanto mejora la eficiencia global de los procesos.
- ✓ Mayores posibilidades de focalizarse en el negocio.



- ✓ Mayor flexibilidad o mejor capacidad de respuesta rápida a los cambios del mercado por cuanto supone de capacidad para redimensionar su capacidad productiva y acomodarla a cada fase del ciclo.





5. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el estudio de la viabilidad y factibilidad de crear un nuevo servicio “*Outsourcing de nómina y seguridad social*”, para ofrecer en el portafolio de servicios de Dar Ayuda Temporal S.A.

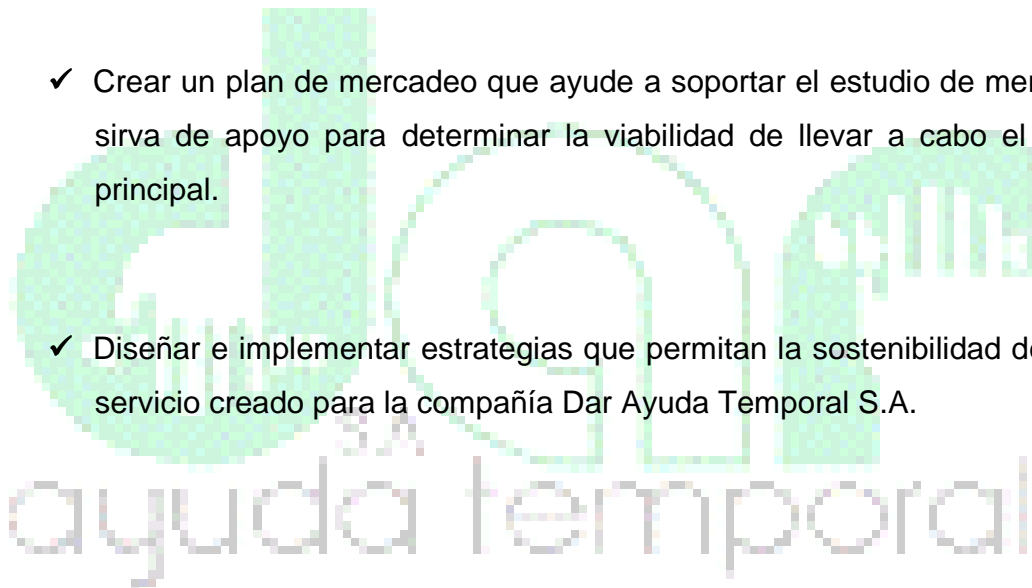
El cual, consta de efectuar procesos de liquidación de nómina, afiliación al sistema general de seguridad social y suministrar oportunamente la información contable y financiera generada por estos procesos, a las empresas usuarias; aplicando las normas y procedimientos generales que se deben cumplir de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y el Régimen Laboral Colombiano.

Igualmente regidos bajo las reglamentaciones del ministerio de la protección social y los demás entes reguladores en la ley laboral; manteniendo criterios de control, revisión, evaluación y actualización periódica; contando con colaboradores con la capacidad e idoneidad necesaria para que los servicios comprometidos se realicen en forma eficaz y satisfactoria, preservando la confianza de los clientes y manteniendo la filosofía de Dar Ayuda Temporal S.A.



6. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Elaborar un estudio como estrategia de mercadeo, para determinar la viabilidad de ingresar un nuevo servicio en el portafolio de servicios de la empresa Dar Ayuda Temporal S.A., “outsourcing de nómina y seguridad social”
- ✓ Crear un plan de mercadeo que ayude a soportar el estudio de mercadeo y sirva de apoyo para determinar la viabilidad de llevar a cabo el objetivo principal.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias que permitan la sostenibilidad del nuevo servicio creado para la compañía Dar Ayuda Temporal S.A.





7. MARCO DE REFERENCIA

7.1. HISTORIA DEL OUTSOURCING

El concepto de Outsourcing se origina en Estados Unidos en el año 1940 y llega, masivamente a Latinoamérica, a inicios de los 90. Este concepto se define, como la externalización de los medios para concentrarse en los fines estratégicos. Pudiendo ser los medios, los servicios, la producción y el área comercial, etc.; dependiendo de la actividad principal de cada empresa.

El concepto de Outsourcing comienza a ganar credibilidad al inicio de la década de los 70's enfocado, sobre todo, a las áreas de información tecnológica en las empresas. Las primeras empresas en implementar modelos de Outsourcing fueron "Grandes empresas" como EDS, Arthur Andersen, Price Waterhouse entre otros.

El Outsourcing es una práctica que data desde el inicio de la era moderna. Este concepto no es nuevo, ya que muchas compañías competitivas lo realizaban como una estrategia de negocios; al inicio de la era post-industrial se inicia la competencia en los mercados globales.

Después de la segunda guerra mundial, las empresas trataron de concentrar en sí mismas la mayor cantidad posible de actividades, para no tener que depender de los proveedores. Sin embargo, esta estrategia que en principio resultaba efectiva,



fue haciéndose obsoleta con el desarrollo de la tecnología, ya que nunca los departamentos de una empresa podían mantenerse tan actualizados y competitivos como lo hacían las agencias independientes especializadas en un área, además, su capacidad de servicio para acompañar la estrategia de crecimiento era insuficiente.

A mediados de los 80's una corriente en el outsourcing empezó a tomar fuerza: "La flexibilidad". Esta teoría, originada en Inglaterra, planteaba la opción de contratar servicios externos para algunos procesos de producción.

En la década de los 90's, la corriente organizacional a cambiado hacia la reubicación de recursos y servicios que permitan la maximización y especialización de los negocios. Es así como en un contexto de globalización de mercados, las empresas deben dedicarse a innovar y a concentrar sus recursos en el negocio principal, por ello el outsourcing ofrece una solución óptima.

7.2. DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORALES

Las Empresas de Servicios Temporales (EST), surgieron a mediados de la década de los 60, como una modalidad de trabajo por medio del cual, un empresario suministra de forma independiente trabajadores a una empresa usuaria, para que, sin perder la condición de verdadero empleador de dichos trabajadores, presten servicios subordinados al usuario.

La primera reglamentación establecida en el decreto 1433 de 1983, señaló la condición de verdadero empleador o patrono de los trabajadores a la empresa



suministradora de mano de obra, la cual se obliga a constituirse como persona jurídica y garante de los salario, prestaciones e indemnizaciones de los trabajadores enviados al usuario para la prestación de un servicio.

Este triangulo laboral, donde un trabajador presta su servicio personal a una empresa que formalmente no es su empleador, pero a quien debe acatar y cumplir las instrucciones impartidas por la empresa beneficiaria del servicio, se incremento de manera notable en el país; quizá como resultado de la rigidez de las normas laborales y la inflexibilidad del contrato de trabajo en sus diversas modalidades, formas y duración.

Hacia los años sesenta empiezan a ingresar al país las primeras empresas multinacionales entre ellas Colgate, Palmolive y Gillette de Colombia que se ubicaron precisamente en la ciudad de Cali, con esta internacionalización aparecen nuevas formas de trabajo muy acostumbradas en el país de origen de estas compañías pero no reguladas en el nuestro como el trabajo por horas con un único pago; y junto a esta modalidad aparecieron igualmente empresas suministradoras de personal bajo estos parámetros, entre ellas, MANPOWER.

La modalidad obtiene el aval de los empresarios y aparecen las primeras empresas colombianas, ATEMPI Y SET, que suministran trabajadores por horas.

Con la promulgación del Decreto 2351 de 1965 y la figura del Contratista Independiente en su artículo tercero, se toma esta figura para regular la actividad de estas empresas tercerizadoras con la modalidad de la póliza de garantía para respaldar las obligaciones laborales de los trabajadores tercerizados y la figura de la SOLIDARIDAD entre el contratista y el dueño de la obra.

La ley 50 de 1990, entra a llenar los vacios que habían sido detectados a lo largo de dos décadas de utilización de esta modalidad de trabajo; con el fin de proteger debidamente los derechos de los trabajadores. Se define lo que es el servicio temporal y se precisan los casos en que los usuarios de dichas empresas pueden



contratar con éstas, insistiendo en que la temporalidad es de la esencia de tales contratos.

El 04 de diciembre de 2006, se dictó el Decreto Reglamentario 4369; el cual enfatiza sobre la naturaleza, requisitos, límites, funciones y demás características fundamentales para evitar las relaciones laborales disfrazadas, simuladas o aparentes entre usuarias y prestadoras de servicios temporales.

Las normas vigentes definen a las ETS, como:

Aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales (trabajadores en misión) contratados directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene, con respecto de estas, el carácter de empleador (artículos 71 de la ley 50 de 1990, y 2º del decreto 4369 de 2006).

En la actualidad, las ETS deben:

- ✓ Estar constituidas como personas jurídicas de derecho privado.
- ✓ Inscribirse en el registro mercantil de la Cámara de Comercio.
- ✓ Obtener autorización de funcionamiento del Ministerio de la Protección Social
- ✓ Tener un capital social no inferior a 300 veces el salario mínimo legal mensual vigente a la fecha de constitución de la sociedad.
- ✓ Su reglamento interno de trabajo debe incluir cláusulas especiales para los trabajadores en misión.



- ✓ Constituir una póliza de garantía no inferior a 500 veces el salario mínimo legal mensual vigente para asegurar el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones de los trabajadores en misión, en caso de iliquidez de la empresa, y depositarla ante el ministerio de la protección social.
- ✓ Presentar informes periódicos estadísticos y la constitución de sucursales o agencias en otros lugares distintos a la sede principal ante el Ministerio.
- ✓ Asumir la responsabilidad de la salud ocupacional de los trabajadores en misión.
- ✓ Afiliar a sus trabajadores en misión y pagar las cotizaciones para el sistema general de seguridad social en pensión, salud y riesgos profesionales.
- ✓ Asumir la responsabilidad por el pago de aportes parafiscales, subsidio familiar, bienestar familiar y servicio de aprendizaje.

7.3. MARCO ESTRATÉGICO DE DAR AYUDA TEMPORAL S.A.

7.3.1. Política de Calidad

En DAR AYUDA TEMPORAL S.A. fundamentamos nuestra filosofía de Servicio, cumpliendo a cabalidad con los requisitos del Usuario, los de ley y los de la Organización; gestionando procesos de Selección y Contratación idóneos mediante el compromiso y trabajo en equipo de nuestro Talento Humano y el permanente acompañamiento a las Empresas Usuarias y Trabajadores en Misión; manteniendo vigente el Sistema de Gestión de Calidad.



7.3.2. Objetivos de Calidad

- ✓ Propender por la eficacia del SGC con acciones responsables y éticas conforme al marco estratégico de la Organización, en búsqueda de la mejora continua de sus procesos: Selección y Contratación de personal idóneo y la satisfacción del Usuario
- ✓ Cumplir con los requisitos establecidos por el Usuario, la ley y los reglamentarios, apuntando siempre a la selección y contratación eficiente y eficaz del personal solicitado por la Empresa Usuaria o por Dar Ayuda Temporal S.A.
- ✓ Incrementar y mantener las competencias del personal de planta de DAR AYUDA TEMPORAL S.A. mediante capacitación individual o grupal en temas de interés para cada cargo y/o para la Organización.
- ✓ Mantener la infraestructura adecuada para la prestación del servicio a nuestros Usuarios.
- ✓ Conservar relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

7.3.3. Misión

Prestar eficiente, eficaz y oportuno servicio que satisfaga los requisitos de nuestros Usuarios, obrando con justicia y equidad ante la ley y los principios morales, éticos y cristianos; obteniendo los resultados económicos que permitan



atender la permanencia de Dar Ayuda Temporal S.A. en el tiempo, su crecimiento y el cumplimiento con su personal de planta, los Trabajadores en Misión, los proveedores, el Estado, las entidades financieras y la sociedad en general

7.3.4. Visión

Ser la Organización Líder del servicio temporal. Liderazgo medido en Calidad y gestión del servicio, basado en el Talento Humano y los recursos, Administrativos y Financieros.

7.3.5. Valores

- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Asumir los compromisos, derechos y deberes con entereza y apego a lo pactado, la ley y las costumbres que nos rigen.
- ✓ **CREDIBILIDAD:** Consistencia entre los predicados y las acciones, basados en la sensibilidad hacia los sentimientos y posiciones ajenas.
- ✓ **JUSTICIA:** Actuar con recta conciencia y transparencia, siendo equitativos frente a las necesidades y capacidades de cada quién.
- ✓ **RESPECTO:** Mantener los límites del comportamiento y las acciones sin traspasar los derechos de los demás.



7.4. MARCO LEGAL

7.4.1. Acorde con la Ley 50 de 1990

- ✓ Artículo 21. Dedicación exclusiva en determinadas actividades
- ✓ Artículo 22. Límite del trabajo suplementario
- ✓ Artículo 23. Descanso en día sábado
- ✓ Artículo 24. Tasas y liquidación de recargos
- ✓ Artículo 25. Norma general
- ✓ Artículo 26. Remuneración
- ✓ Artículo 27. Excepciones
- ✓ Artículo 29. Remuneración
- ✓ Artículo 30. Trabajo excepcional
- ✓ Artículo 31. Descanso compensatorio

7.4.2. Acorde con el código sustantivo del trabajo

- ✓ Artículo 128. Pagos que no constituyen salario
- ✓ Artículo 129. Salario en especie
- ✓ Artículo 130. Viáticos
- ✓ Artículo 132. Formas y libertad de estipulación
- ✓ Artículo 147. Procedimiento de fijación
- ✓ Artículo 161. Duración



7.4.3. Empresas de servicios temporales, (ley 50 del 90)

Artículo 71. Es empresa de servicios temporales aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador.

Artículo 72. Las empresas de servicios temporales deberán constituirse como personas jurídicas y tendrán como único objeto el previsto en el artículo anterior.

Artículo 73. Se denomina usuario, toda persona natural o jurídica que contrate los servicios de las empresas de servicios temporales.

Artículo 74. Los trabajadores vinculados a las empresas de servicios temporales son de dos (2) categorías: Trabajadores de planta y trabajadores en misión. Los trabajadores de planta son los que desarrollan su actividad en las dependencias propias de las empresas de servicios temporales. Trabajadores en misión son aquellos que la empresa de servicios temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por éstos.

Artículo 75. A los trabajadores en misión se les aplicará, en lo pertinente, lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo y demás normas del régimen laboral. Así como lo establecido en la presente ley.

Artículo 76. Los trabajadores en misión tienen derecho a la compensación monetaria por vacaciones y primas de servicios proporcional al tiempo laborado, cualquiera que éste sea.

Artículo 77. Los usuarios de las empresas de servicios temporales sólo podrán contratar con éstas en los siguientes casos:



1. Cuando se trate de las labores ocasionales, accidentales o transitorias a que se refiere el artículo 6o del Código Sustantivo del Trabajo.
2. Cuando se requiere reemplazar personal en vacaciones, en uso de licencia, en incapacidad por enfermedad o maternidad.
3. Para atender incrementos en la producción, el transporte, las ventas de productos o mercancías, los períodos estacionales de cosechas y en la prestación de servicios, por un término de seis (6) meses prorrogable hasta por seis (6) meses más.

Artículo 78. La empresa de servicios temporales es responsable de la salud ocupacional de los trabajadores en misión, en los términos de las leyes que rigen la materia para los trabajadores permanentes.

Cuando el servicio se preste en oficios o actividades particularmente riesgosas, o los trabajadores requieran de un adiestramiento particular en cuanto a prevención de riesgos, o sea necesario el suministro de elementos de protección especial, en el contrato que se celebre entre la empresa de servicios temporales y el usuario se determinará expresamente la forma como se atenderán estas obligaciones. No obstante, este acuerdo no libera a la empresa de servicios temporales de la responsabilidad laboral frente al trabajador en misión.

Artículo 79. Los trabajadores en misión tendrán derecho a un salario ordinario equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria que desempeñen la misma actividad, aplicando para el efecto las escalas de antigüedad vigentes en la empresa. Igualmente, tendrán derecho a gozar de los beneficios que el usuario tenga establecidos para sus trabajadores en el lugar de trabajo, en materia de transporte, alimentación y recreación.



Parágrafo transitorio. Los contratos de los trabajadores en misión vinculados a las empresas de servicios temporales con anterioridad a la vigencia de esta ley, serán reajustados en un plazo de doce (12) meses de conformidad con lo expresado en este artículo.

Artículo 80. Las empresas de servicios temporales no podrán prestar sus servicios a usuarias con las que tengan vinculación económica en los términos de que trata el Capítulo XI del Libro Segundo del Código de Comercio.

Artículo 81. Los contratos celebrados entre las empresas de servicios temporales y los usuarios, deberán:

1. Constar por escrito.
2. Hacer constar que la empresa de servicio temporal se sujetará a lo dispuesto por la ley para efectos del pago de salarios, prestaciones sociales, horas extras, recargos diurnos y nocturnos, dominicales y festivos.
3. Especificar la compañía aseguradora, el número de la póliza, vigencia y monto con la cual se garantiza el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas de servicios temporales con los trabajadores en misión.
4. Determinar la forma de atención de las obligaciones que en materia de salud ocupacional se tiene para con los trabajadores en misión, cuando se trate de las circunstancias establecidas en el artículo 78. De la presente ley.

Artículo 82. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social aprobará las solicitudes de autorización de funcionamiento a las empresas de servicios temporales que cumplan con los requisitos exigidos en esta ley.

Artículo 83. Para efectos de la autorización contemplada en el artículo anterior, a las solicitudes se deben acompañar los siguientes requisitos:



1. Escritura pública de constitución y certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.
2. Acreditar un capital social pagado igual o superior a trescientas (300) veces el salario mínimo legal mensual vigente en el momento de la constitución.
3. El reglamento interno de trabajo de que trata el artículo 85 de esta ley.
4. Allegar los formatos de los contratos de trabajo que celebren con sus trabajadores y con los usuarios del servicio.
5. Constituir una garantía con una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de los trabajadores de la respectiva empresa, en cuantía no inferior a quinientas (500) veces el salario mínimo mensual vigente, para asegurar salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales de los trabajadores, en caso de iliquidez de la empresa. La póliza correspondiente debe depositarse en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el cual podrá hacerla efectiva por solicitud de los trabajadores beneficiarios de la garantía.

La cuantía de esta garantía debe actualizarse anualmente, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social podrá exigir una cuantía mayor cuando así lo amerite el número de trabajadores en misión vinculados a la empresa de servicios temporales.

Una vez cumplidos los anteriores requisitos, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social autorizará el funcionamiento de la respectiva empresa de servicios temporales, mediante resolución motivada.

Artículo 84. Toda reforma estatutaria de las empresas de servicios temporales será comunicada al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social dentro de los treinta



(30) días siguientes a su protocolización, para los fines de inspección y vigilancia que sean del caso.

Artículo 85. Las empresas de servicios temporales deberán presentar, para la aprobación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, un reglamento interno de trabajo que contendrá disposiciones especiales, relativas a los derechos y obligaciones de los trabajadores en misión.

Artículo 86. Para otorgar licencias de funcionamiento del establecimiento, las alcaldías de todo el territorio nacional, además de los requisitos comunes a todos los establecimientos comerciales, exigirán a las empresas de servicios temporales, la resolución de aprobación expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, debidamente ejecutoriada.

Artículo 87. Las alcaldías, para renovar la licencia de funcionamiento a que se refiere el artículo anterior, exigirán a las empresas de servicios temporales la presentación de la aprobación vigente expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Artículo 88. Las empresas de servicios temporales quedan obligadas a presentar ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, los informes estadísticos que éste le solicite relacionados con su oferta y demanda de mano de obra, frecuencia de colocación, ocupación, sectores de actividad económica atendidos, cuantías y escalas de remuneración. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social reglamentará la manera de presentar dichos informes.

Artículo 89. Las empresas de servicios temporales no podrán prestar sus servicios a usuarios cuyos trabajadores se encuentren en huelga.

Artículo 90. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no podrá autorizar el funcionamiento de empresas de servicios temporales cuando algunos de los



socios, el representante legal, o el administrador hayan pertenecido, en cualquiera de estas calidades, a otra empresa de servicios temporales sancionada con suspensión o cancelación de la autorización de funcionamiento, dentro de los últimos cinco (5) años.

Artículo 91. Además de sus funciones ordinarias, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ejercerá el control y la vigilancia de las empresas de servicios temporales, a efectos de garantizar el cumplimiento de las normas contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo y la presente ley.

Artículo 92. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social suspenderá o cancelará las autorizaciones de funcionamiento otorgadas a las empresas de servicios temporales, de acuerdo con el reglamento que para los efectos de la presente ley expida el Gobierno Nacional.

Artículo 93. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social investigará e impondrá multas sucesivas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales a las personas que desarrollen la actividad de las empresas de servicios temporales sin la respectiva autorización, mientras subsista la infracción. La misma sanción será impuesta al usuario que contrate con personas que se encuentren en la circunstancia del inciso anterior.

Artículo 94. De la reglamentación sobre empresas de servicios temporales, están excluidas las empresas que prestan servicios diferentes al envío de trabajadores en misión, como las de suministro de alimentación y las que realizan labores de aseo. Las empresas de servicios temporales existentes al momento de entrar en vigencia la presente ley, deberán acreditar los requisitos exigidos en esta disposición, dentro de los seis (6) meses siguientes.

**Definición:**

Empresa de Servicios Temporales, es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de éstos el carácter de empleador (artículo 71).

Constitución:

Como persona jurídica y con un único objeto (Art. 71).

Salud Ocupacional:

(Artículo 78), La Empresa de Servicio Temporal, es responsable de la Salud Ocupacional de los Trabajadores en Misión, en los términos de las leyes que rigen la materia para los Trabajadores permanentes.

Los casos “especiales” por actividades altamente riesgosas, se define su atención de común acuerdo entre la Empresa de Servicios Temporales y el Usuario.

El artículo 79, hace referencia al Salario y a “otras” garantías equivalentes.

Restricción del Servicio:

De acuerdo con el artículo 80, el servicio puede ser restringido cuando el Usuario tiene vínculos económicos, (ver código de comercio, cap. XI).

Contratos:

Clases y requisitos, artículo 81.

Funcionamiento y Requisitos:

Acorde con los artículos 82 al 97: Estatutos informes, licencia, control y vigilancia, sanciones.



EL DECRETO 24 DE 1998 de enero 6, reglamenta el ejercicio de las actividades de las Empresas de Servicio Temporal.

7.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dar Ayuda Temporal S.A., es una compañía de naturaleza “*sociedad anónima*”, con 8 accionistas; legalmente constituida y registrada ante La Cámara de Comercio de Medellín; en la actualidad su estructura organizacional está constituida por cargos Estratégicos, Interactivos y de Desarrollo.

- ✓ **Cargos Estratégicos:** constituida por Asamblea de Accionistas, Revisoría Fiscal, Junta Directiva y Gerencias de Áreas.
- ✓ **Cargos Interactivos:** conformada por Auditor, Coordinadores Operativos y Coordinadores de los diferentes procesos (Nómina, Contabilidad, Gestión Humana, Contratación y Selección).
- ✓ **Cargos de Desarrollo:** conformado por los auxiliares y asistentes de cada proceso.

Anexo 1: Estructura Organizacional



7.6. MARCO TEMPORAL

- ✓ El presente proyecto tiene una duración de 2 semestres académicos a partir del 18 de agosto finalizando el 5 de Mayo de 2013.
- ✓ En la primera etapa se realizara el anteproyecto que inicia desde el 18 de agosto y finaliza 15 de Noviembre del año 2012.
- ✓ En la segunda etapa se realizara el proyecto que inicia el 02 de Febrero del año 2013 y finaliza el 5 de Mayo del año 2013.

7.7. MARCO ESPACIAL

Dar Ayuda Temporal S.A., tiene ubicada su oficina principal en la ciudad de Medellín, en la Carrera 46 No 52-140 edificio Banco Caja Social, (Avenida Oriental con Maracaibo) sector Centro.²

² Los mapas son tomados de internet <http://maps.google.es/>



Actualmente, Dar Ayuda Temporal cuenta con sucursales en las ciudades de Barranquilla, Cali, Pereira, Bucaramanga y Bogotá; atendiendo desde estas ciudades a empresas usuarias y empleados en misión en toda Colombia.





8. ALCANCE DEL PROYECTO

8.1. PRIMER IMPACTO: REALIZACIÓN DEL PROYECTO (ESTUDIO DE VIABILIDAD)

Los límites del presente proyecto están definidos hasta la entrega del estudio de viabilidad para crear un nuevo servicio en el portafolio de servicios de Dar Ayuda Temporal S.A., iniciando en Agosto 18 del 2012 hasta el 5 de mayo de 2013.

El servicio que ofrecerá Dar Ayuda Temporal S.A., con su nuevo servicio “Outsourcing de Nómina y Seguridad Social”, comprende las siguientes actividades:

- ✓ La afiliación de los empleados al sistema integral de seguridad social.
- ✓ Procesamiento y liquidación de la nómina de los trabajadores afiliados.
- ✓ Procesamiento de incapacidades laborales, ausencias, sanciones, en la nómina.
- ✓ Procesamiento de liquidación final de prestaciones sociales.
- ✓ Entrega de informes al área financiera, para el pago de la nómina a cada trabajador.
- ✓ Entrega de informes (el 30 de cada mes) para el pago a las diferentes entidades de el sistema de seguridad social.
- ✓ Entrega de informes mensuales para el pago a los demás proveedores involucrados en el proceso de nómina (juzgados, cooperativas, funerarias, aseguradoras, etc.)



- ✓ Entrega de informes al departamento de contabilidad, para el respectivo asiento en las cuentas contables.
- ✓ Entrega de informe mensual a la Gerencia de cada empresa usuaria, con un balance de novedades en estos procesos.

El procesamiento y liquidación de la nómina, incluye las siguientes variables:

- ✓ Salarios (novedades de horarios, horas extras, recargos, etc.)
- ✓ Retroactividades de salarios
- ✓ Comisiones, bonificaciones, etc.
- ✓ Prestaciones sociales en liquidaciones (prima, cesantías, intereses a las cesantías, vacaciones)
- ✓ Procesos judiciales (embargos, deducciones de cuotas alimentarias, cooperativas, etc.)
- ✓ Jubilaciones, indemnizaciones, retiros por jubilación, etc.
- ✓ Licencias (remunerada o no remunerada), sanciones disciplinarias, etc.
- ✓ Deducciones legales (Salud, pensión, retención en la fuente, fondo de solidaridad, etc.)
- ✓ Deducciones autorizadas (préstamos, funerarias, seguros, etc.)

La administración del sistema integral de seguridad social incluye las siguientes variables:

- ✓ Salud - E.P.S.
- ✓ Fondo de Pensiones
- ✓ Administradora de Riesgos Profesionales
- ✓ Caja de compensación familiar



8.2. SEGUNDO IMPACTO: DURANTE EL AÑO 2013

Para mayo del 2013, se espera realizar la entrega del proyecto final al coordinador de práctica empresarial de la universidad para ser sustentada y evaluada. Seguido de esto se realizara la entrega y sustentación al Gerente General, Gerente de Servicios y Gerente Financiero de la empresa Dar Ayuda Temporal S.A. para su análisis y aprobación.

Con la espera de una respuesta positiva y satisfactoria, tanto de la Universidad como de la Empresa, en junio de 2013, se espera comenzar a implementar y ofrecer el servicio a los clientes potenciales.

8.3. TERCER IMPACTO: PROYECCION AL AÑO 2015

Para el año 2015, se espera tener una estructura solida y auto - sostenible del nuevo servicio que ofrece Dar Ayuda Temporal S.A.; consolidando así un producto que compita en el mercado con las mejores outsourcing de nómina y seguridad social de Colombia.

9. CALENDARIO OPERATIVO

MES CALENDARIO	ACTIVIDAD A REALIZAR
AGOSTO DE 2012	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información del contexto corporativo ➤ Antecedentes ➤ Justificación ➤ Revisión de Avance (con ayuda del asesor)
SEPTIEMBRE DE 2012	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pregunta Objeto de Estudio, orientadora ➤ Objetivo General ➤ Objetivos específicos ➤ Marco de Referencia ➤ Revisión de Avances (con ayuda del asesor)
OCTUBRE DE 2012	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alcances del proyecto ➤ Calendario Operativo ➤ Referentes Teóricos y Glosario de Términos ➤ Revisión de Avances (con ayuda del



	asesor)
NOVIEMBRE DE 2012	➤ Entrega, Revisión y alcances para la práctica II
FEBRERO DE 2013	➤ Avance practica II, realización de estudio de mercadeo
FEBRERO – MARZO DE 2013	➤ Implementación del plan de mercadeo
ABRIL – MAYO DE 2013	➤ Diseño e implementación de las estrategias que permitan la sostenibilidad del producto
JUNIO DE 2013	➤ Entrega y Sustentación del proyecto



10. MARCO METODOLOGICO

10.1. PLANEACION ESTRATEGICA DEL MARKETING

En este numeral, se desarrolla la estructura del plan de mercadeo, el cual nos permite el análisis y evaluación de la viabilidad para el lanzamiento del nuevo servicio en la compañía.

La Planeación Estratégica del Marketing, comprende el establecimiento de una misión en este caso enfocada al “*nuevo servicio*”, por lo tanto, esta misión debe ser consistente con las estrategias; una estrategia corporativa o de la unidad de negocios; las metas y los objetivos de marketing; la estrategia de marketing y un plan de Marketing.

La planeación estratégica de marketing debe estar coordinada con todas las áreas de negocios funcionales para garantizar que las metas y objetivos del “*nuevo servicio*” se consideren en el desarrollo de cada plan funcional, uno de los cuales es el plan de marketing.

Igualmente, desarrolla una estrategia de marketing que incluye la selección y el análisis de los mercados meta, así como la creación y el mantenimiento de una mezcla de marketing apropiada para satisfacer las necesidades del cliente en esos mercados meta.

Teniendo en cuenta lo mencionado, la planeación estratégica de marketing, da como resultado un plan estratégico de marketing que resume las actividades y los



recursos necesarios para lograr la misión del “nuevo servicio” y alcanzar sus metas y objetivos.

10.1.1. Metas Del Marketing

En las metas del marketing en términos generales, se establecen los logros deseados; indican la dirección que la empresa quiere seguir con el estudio de mercadeo y el lanzamiento del nuevo servicio; así como el grupo de prioridades que va a utilizar al evaluar las alternativas y tomar las decisiones. “Las metas del Marketing deben ser alcanzables, realistas, internamente consistentes y completas, además de ayudar a aclarar las funciones de todas las partes en una organización”³.

Para el lanzamiento del nuevo servicio a ofrecer en Dar Ayuda Temporal S.A. “Outsourcing de nomina y seguridad social”; la meta del marketing es brindar información cien por ciento confiable y acertada, que pueda llevar a los directivos de la organización a tomar una decisión sobre la viabilidad del proyecto.

10.1.2. Objetivos del Marketing

- ✓ Proporcionar información específica y cuantitativa que nos permita medir el logro de las metas propuestas.
- ✓ Descubrir los requerimientos de los usuarios potenciales, con relación a la tercerización de los procesos de nomina y seguridad social.
- ✓ Determinar las expectativas de los usuarios potenciales, con relación a la tercerización de los procesos de nomina y seguridad social.

³ Estrategias de Marketing, O.C. Ferrell pag. 98



- ✓ Evaluar la relación que existe entre las percepciones y expectativas de los usuarios de este servicio.





10.2. ESTRATEGIAS DE MERCADEO

Estrategia 1: Estudio de viabilidad (aplicación de encuestas a posibles usuarios)

Objetivo: Determinar la viabilidad de crear un nuevo servicio Outsourcing de nomina y seguridad social, en Dar Ayuda Temporal S.A. Iniciando el estudio mediante entrevistas dirigidas a empresas usuarias potenciales. Se identificara la necesidad sentida del servicio, la disposición al cambio, disponibilidad de recursos para una posible implementación, el conocimiento del servicio, entre otros.

Tiempo requerido: 2 semanas del 25 de febrero al 10 de marzo de 2013.

Presupuesto: Transporte por \$250.000.

Responsable: Gerencia de Servicios de Dar Ayuda Temporal y estudiante encargado de la Práctica.

Anexo 2: Modelo de encuesta

Estrategia 2: Estudio de viabilidad (implementación de la herramienta Benchmarking Competitivo.

Objetivo: Afianzar el estudio de la viabilidad, recopilando información que nos pueda brindar nuestra competencia, con todo lo relacionado con el servicio de Outsourcing de nómina y seguridad social.



Tiempo requerido: 1 semana del 11 al 19 de marzo de 2013.

Presupuesto: Transporte por \$100.000.

Responsable: Gerencia de Servicios de Dar Ayuda Temporal y estudiante encargado de la Práctica.

Anexo 3: Portafolio de Servicios de la Empresa SEA “Servicios Empresariales Asociados”

Estrategia 3: Visitas Personalizadas y Asesor Especializado

Objetivo: Comenzar a impulsar el servicio de Outsourcing de nómina y seguridad social, realizando visitas personalizadas. Iniciando con aquellas empresas que mostraron interés y manifestaron posibilidad de contratar este servicio, producto de las encuestas y el estudio de viabilidad.

De aquí se despliega otra estrategia, de contratar un asesor(a) especializado en mercadeo y en el campo de servicios de Outsourcing. Para llevar a cabo esta labor.

Tiempo requerido: Comenzando en junio de 2013 y debe ser por un periodo constante e ilimitado, mientras se decida seguir impulsando el servicio.

Responsable: Gerencia de Servicios y Gerencia General.



Estrategia 4: Ofrecimiento de Valor agregado

Objetivo: Afianzar nuestra calidad en el servicio, dando a ofrecer como valores agregados:

- ❖ El Acompañamiento en los primeros periodos de nómina para la gestión y consecución de los reportes de novedades en la nomina de sus empleados.
- ❖ Brindar asesoría especializada sobre conceptos y criterios que tiene que ver con la legislación laboral como salarios, remuneraciones, recargos, sanciones, licencias, incapacidades, prestaciones, etc.
- ❖ Aprovechamiento del plan de *“bienestar para los trabajadores”*, con que cuenta Dar Ayuda Temporal S.A. aplicable en Capacitaciones y asesorías psicológicas, a los empleados de nuestras empresas usuarias del servicios de Outsourcing.

Estrategia 5: Evento de lanzamiento

Objetivo: Realizar un evento (tipo coctel), con 80 empresas clientes potenciales (usuarias y no usuarias de la compañía) como invitados; con el fin de dar a conocer el nuevo servicio que ofrece Dar Ayuda Temporal S.A.

Tiempo requerido: 2 meses del 08 de junio al 08 de agosto de 2013.

Presupuesto: Logística y ejecución (\$7.000.000).

Responsable: Gerencia de Servicios de Dar Ayuda Temporal y estudiante encargado de la Práctica.

Anexo 4: Fotografías del evento



Estrategia 6: Inclusión en el portafolio de servicios

Objetivo: Ingresar al portafolio de servicios de Dar Ayuda Temporal S.A. el nuevo servicio a ofrecer (Outsourcing de nómina y seguridad social).

Tiempo requerido: 1 semana del 01 al 07 de julio de 2013

Presupuesto: Impresión de nuevos portafolios (\$500.000)

Responsable: Gerencia de Servicios de Dar Ayuda Temporal y estudiante encargado de la Práctica.

Anexo 5: Modelo del Portafolio de Servicios con la inclusión del nuevo servicio.

Estrategia 7: Publicidad en la Página Web

Objetivo: Incorporar el nuevo servicio en la página Web de Dar Ayuda Temporal S.A., este tendrá un link directo para ingresar al portafolio de la nueva unidad de negocios, el cual lleva a la información completa de los servicios y beneficios.

Tiempo requerido: 1 semana del 01 al 07 de julio de 2013.

Presupuesto: inclusión por parte de soporte técnico del proveedor de Software (\$1.500.000).

Responsable: Gerencia de Informática.



Estrategia 8: Publicidad en Revistas económicas.

Objetivo: Impulsar el nuevo servicio mediante la publicación en 3 de las revistas más reconocidas en el medio como son: La revista Empresarial y Laboral; La nota Económica y la Revista de Acoset.

Tiempo requerido: 2 semana del 15 al 30 de julio de 2013.

Presupuesto: \$17.820.000

Responsable: Gerencia de Servicios y Estudiante.

Anexo 6: Cotización de la Revista La Nota Económica.





10.3. OTRAS ESTRATEGIAS DE ADECUACION Y PUESTA EN MARCHA

Estrategia 9: Gestión del Recurso del espacio físico

Objetivo: Adecuar espacio dentro de la compañía para crear 2 nuevos puestos de trabajo.

Tiempo requerido: 1 Semana del 01 al 08 de marzo de 2013.

Presupuesto: Renta de una Oficina \$700.000 (mensual).

Responsable: Gerencia general de Dar Ayuda Temporal S.A.

Estrategia 10: Creación de puestos de trabajo

Objetivo: Crear 2 nuevos puestos de trabajo dentro del área de nómina y/o seguridad social, los cuales se dedicaran exclusivamente a labores del nuevo producto ofrecido (outsourcing de nómina y seguridad social).

Tiempo requerido: 2 Semanas del 08 al 22 de marzo de 2013.

Presupuesto: 2 Escritorios (\$400.000); 2 Computadores (\$3.800.000) y 1 Impresora (\$900.000).

Responsable: Gerencia general de Dar Ayuda Temporal S.A.



Estrategia 11: Gestión del Recurso Humano

Objetivo: Contratar personal idóneo, capacitado y con experiencia en manejo de nomina y seguridad social, para que desempeñe labores operativas y sirva de apoyo a los profesionales especializados en cada campo.

Tiempo requerido: 1 Semana del 22 al 29 de marzo de 2013.

Presupuesto: Salarios, aportes y prestaciones para 2 empleados durante el 1er mes (\$2.600.000).

Responsable: Gerencia General de Dar Ayuda Temporal S.A.





11. RESULTADOS DEL PROYECTO

11.1. ANALISIS DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD

Resultados de las encuestas “Percepción del Usuario Potencial”

- ✓ **Población:** grandes y medianas empresas del sector de servicios de la ciudad de Medellín.
- ✓ **Tamaño de la muestra:** 25 Encuestas.

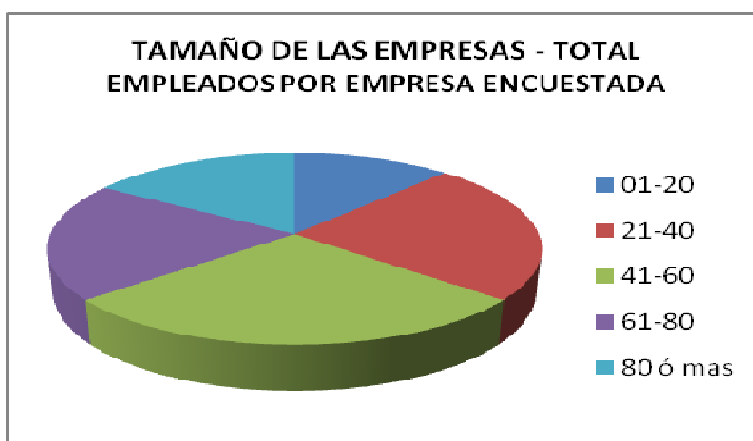
PREGUNTAS 1 a 3:

- ✓ **¿Cuántos empleados tiene su empresa?**
- ✓ **De esta cantidad ¿Cuántos son del área operativa o de producción?**
- ✓ **¿Cuántos son del área administrativa, comercial o de servicios?**

ANALISIS: Se identifican las características principales de la empresa (Tamaño, actividad, empleados de planta, administrativos, etc.); con el fin de analizar sobre la proporción de la necesidad de la empresa para requerir un Outsourcing de Nómina y Seguridad Social.

TAMAÑO DE LAS EMPRESAS - TOTAL EMPLEADOS POR EMPRESA ENCUESTADA	
NUMERO DE EMPLEADOS (RANGOS)	CANT. RESPUESTAS
01-20	3
21-40	6
41-60	7
61-80	5
80 ó mas	4
TOTAL	25

PROPORCION DE EMPLEADOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS		
OPERATIVOS / PLANTA	ADTIVOS / CIAL / SERVICIOS	CANT. RESPUESTAS
60%	40%	12
80%	20%	8
70%	30%	5
TOTAL ENCUESTADOS		25



PREGUNTAS 4 - 5:

- ✓ ¿Conoce un sistema de Outsourcing para la tercerización de los procesos de Gestion Humana (Selección, Contratación, Salud Ocupacional, Nómina, Seguridad Social); cual y en qué consiste?

SI CONOCEN EL SERVICIO DE OUTSOURCING: 13 Respuestas 52%

NO CONOCEN EL SERVICIO DE OUTSOURCING: 12 Respuestas 48%

ANALISIS: Con estas preguntas, queremos analizar el grado de participación en el mercado de servicios, que tienen las empresas Outsourcing de nómina, seguridad social o procesos de las áreas de Recursos Humanos; su reconocimiento a nivel de empresas y del sector.



De acuerdo a las respuestas recibidas podemos concluir que no hay un completo conocimiento de la existencia de empresas dedicadas a las actividades específicas del área de gestión Humana.

Adicional podemos deducir que, según la percepción de los encuestados, el 65% relacionan directamente una empresa de outsourcing de Nómina y Seguridad social con una Empresa de Empleados Temporales (ETS), cooperativas o empresas contratistas de servicios.

PREGUNTA 6:

- ✓ **¿Qué opinión tiene sobre el procesamiento de la nómina y seguridad social de una compañía a cargo de un tercero especializado?**

ANALISIS: Esta es una pregunta abierta, donde pretendemos que el encuestado, no de su concepto y apreciación personal a nivel institucional, sobre la perspectiva y opinión de las empresas de Outsourcing de Nomina y Seguridad Social.

Algunas Respuestas:

- ✓ *Es interesante esta actividad, por cuanto aminora el trabajo y la solución de tantos inconvenientes que provienen de estos procesos.*
- ✓ *Si es un tercero confiable que tenga pleno conocimiento de su función, sería magnífico, pues es una tarea desgastante y muy delicada en mi compañía.*
- ✓ *Según las características descritas en esta entrevista, percibo que sería la solución para un proceso en el que no somos expertos y que este tercero, me garantizaría la oportunidad y adecuado procesamiento de los pagos.*



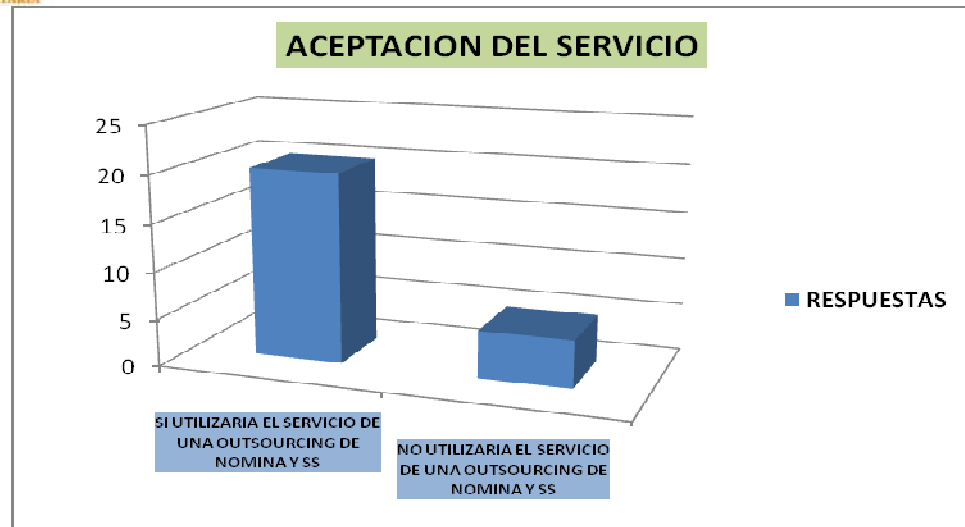
- ✓ *Tiene muchas ventajas, pues facilitarían mi operación y evitaría mano de obra para esta gestión administrativa.*
- ✓ *En nuestra compañía nos gustan las tercerizaciones, sobre todo para los procesos en los que nos somos tan expertos.*
- ✓ *Es interesante, pues me parece que bajaría la carga operativa y garantizaría los pagos a tiempo y bien realizados.*
- ✓ *Optimiza recursos y mitiga riesgos ante procesos por demandas de tipo jurídico.*
- ✓ *Resulta útil y beneficioso para la empresa, si se contrata con una compañía 100% confiable.*
- ✓ *Es una alternativa muy llamativa, pues sería algo nuevo para la compañía, además hay que tener en cuenta el volumen de empleados que maneja la empresa y los riesgos laborales (demandas, sindicatos, etc.)*

El 100% de los encuestados contestaron a esta pregunta que tienen un concepto favorable sobre la utilización de este servicio a través de un tercero especializado, como podemos observarlo según algunas respuestas mencionadas anteriormente. Resultado que nos está arrojando un indicador de viabilidad del proyecto.

PREGUNTA 7:

- ✓ **¿Utilizaría el servicio de un Outsourcing para el procesamiento de la nomina y Seguridad Social de sus empleados?**

ACEPTACION DEL SERVICIO	RESPUESTAS
SI UTILIZARIA EL SERVICIO DE UNA OUTSOURCING DE NOMINA Y SS	20
NO UTILIZARIA EL SERVICIO DE UNA OUTSOURCING DE NOMINA Y SS	5
TOTAL ENCUESTADOS	25



ANALISIS:

Del total de las encuestas (25), 20 encuestados respondieron que si lo utilizaría y 5 encuestados no lo utilizarían.

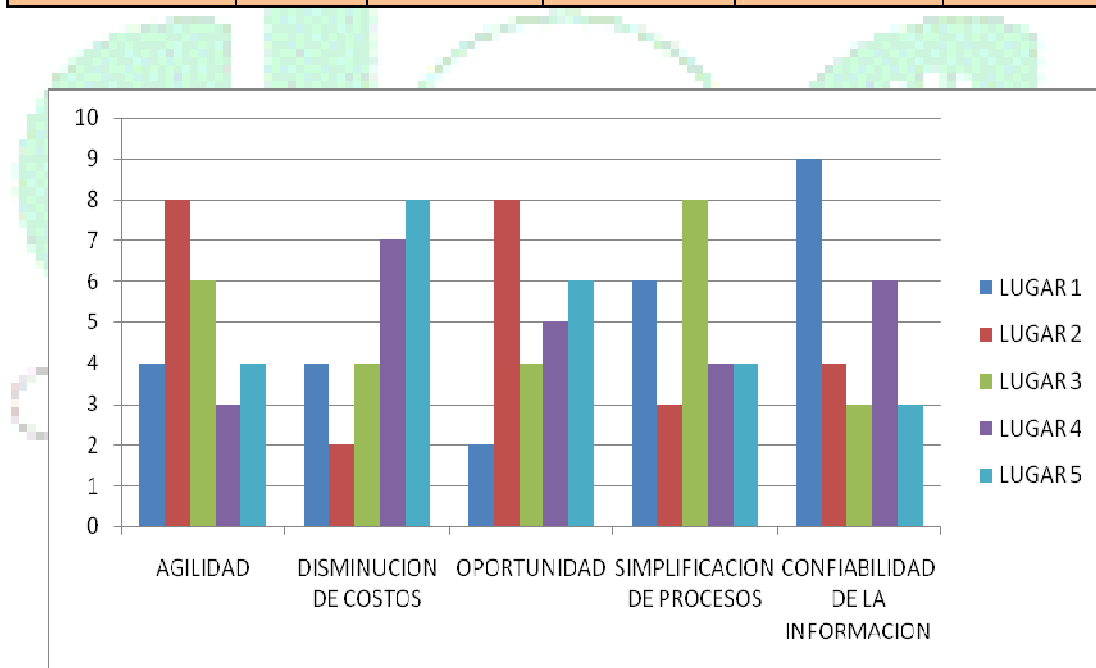
De los 5 que no lo utilizaría 3 contestaron que el motivo es porque son empresas muy pequeñas y no ameritan una tercerización de este proceso, pues la gestión no es dispendiosa ni complicada.

Las otras 2 respuestas negativas, dicen que realmente no ven una disminución representativa de costos.

PREGUNTA 8:

Ordenar en prioridad los siguientes conceptos, de acuerdo a la importancia que tenga para usted en su compañía con relación al área de Gestión Humana:

CALIFICACIONES / VARIABLE	AGILIDAD	DISMINUCION DE COSTOS	OPORTUNIDAD	SIMPLIFICACION DE PROCESOS	CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION
LUGAR 1	4	4	2	6	9
LUGAR 2	8	2	8	3	4
LUGAR 3	6	4	4	8	3
LUGAR 4	3	7	5	4	6
LUGAR 5	4	8	6	4	3
TOTAL RESPUESTAS	25	25	25	25	25



De acuerdo con los resultados de esta pregunta, podemos evidenciar que los encuestados le dan una mayor prioridad (primer lugar) a la confiabilidad de la información, seguido en un segundo lugar la agilidad y oportunidad con que se



reciba la información, pues se percibe que estos procesos de nomina y seguridad social, son muy susceptibles ante alguna inconsistencia por parte de los empleados de las organizaciones.





12. RECOMENDACIONES Y APORTES

La administración de nómina consiste en toda una serie de procesos integrales y sistemáticos para la búsqueda, selección, reclutamiento, contratación y administración de personal dentro de una organización. En pocas palabras, es más que el simple cálculo de sueldos e impuestos.

Cuando se hace de manera externa, a través de un tercero mediante la modalidad del outsourcing, toda la responsabilidad laboral con los empleados contratados se traslada, reduciendo de esta manera los costos por administración de nómina y los pasivos laborales, sin que ello perjudique realmente al trabajador.

Contrariamente a lo que suele suponerse, las empresas de administración de nómina – outsourcing, debido a su especialización, suelen llevar mejor el manejo de las prestaciones de los trabajadores. Además, también suelen ser más responsables con el cálculo y el pago de sueldos y salarios a tiempo, así como con los impuestos relativos a todo ello.

Si surgen problemas legales o demandas laborales, las mismas empresas de outsourcing de nómina les hacen frente; de esta manera, con una compañía outsourcing aliada en sus procesos de nómina y seguridad social, no sólo es posible ahorrar tiempo y optimizar mejor los recursos; también puede mejorar su imagen o incrementar la reputación de su marca.



GLOSARIO

- ✓ **Cooperativa de Trabajo o Asociado:** Es un tipo de cooperativa cuyo objetivo es el de proveer y mantener a sus socios de puestos de trabajo a tiempo parcial o completo, a través de la organización en común de la producción de bienes o servicios para terceros.
- ✓ **Empresa de Servicios Temporales (ETS):** Según el Código Sustantivo del Trabajo Colombiano, las empresas de servicios temporales se definen como “aquella empresa que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por las empresas de servicios temporales, las cuales tienen con respecto de éstas el carácter de empleador”. La corte suprema de justicia de Abril 29 de 1986, decreta que las empresas de servicios temporales son verdaderas empleadores.
- ✓ **Empresa Contratista:** Empresa que es contratada por otra organización para labores de construcción (edificio, carretera, instalación, etc.). Estos trabajos pueden representar la totalidad de la obra, o bien partes de ella, divididas de acuerdo con su especialidad, territorialidad, horario, u otras causas.
- ✓ **Outsourcing:** subcontratación o tercerización; es el proceso económico en el cual una empresa mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato. Esto se da especialmente en el caso de la subcontratación de empresas especializadas.



- ✓ **Pago:** Remuneración recibida por un trabajador, como compensación por la labor realizada.
- ✓ **Prestaciones Sociales:** compensación monetaria, recibida por un trabajador, con relación a los beneficios otorgados por el estado por su condición de empleado; cubre los conceptos de vacaciones, primas de servicio legal y extralegal, cesantías e intereses a las cesantías.
- ✓ **Trabajador en Misión:** son los trabajadores enviados por la Empresa de Servicio Temporal, a las dependencias de los Usuarios para cumplir la tarea ó servicios contratados por estos (Art. 74).
- ✓ **Trabajador de Planta:** son los que desarrollan su actividad en las dependencias de las Empresas de Servicio Temporal Art. 74.
- ✓ **Usuario:** toda persona natural o jurídica que contrate los servicios de la Empresa de Servicio Temporal (Art. 73).
- ✓ **Usuario Potencial:** Toda persona natural o jurídica, que puede llegar a ser cliente de la compañía de outsourcing.

ayuda temporal



BIBLIOGRAFIA

- O.C. Ferrell, D. Hartline Michael. Estrategias de Marketing. Tercera Edición. Editorial Thomson. Argentina, 2003.

- Mc Graw, Hill. Marketing de Servicios. Quinta Edición. Interamericana Editores S.A. Mexico, 2009.

- Las Empresas de Servicio Temporal en Colombia. Oscar Andres Blanco Rivera. "Revista Latinoamericana de Derecho Social". Diciembre de 2007. Pag. 231 – 237

- La Contratación Através de Terceros. (2009). Martha Elisa Monsalve Cuellar.

- ICONTEC. Compendio Tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. Editada 2002-03-19.

- Regimen Laboral Colombiano.



- Ley 50 de 1990 nivel nacional. Dada en Bogotá, D.E., a 28 de diciembre de 1990

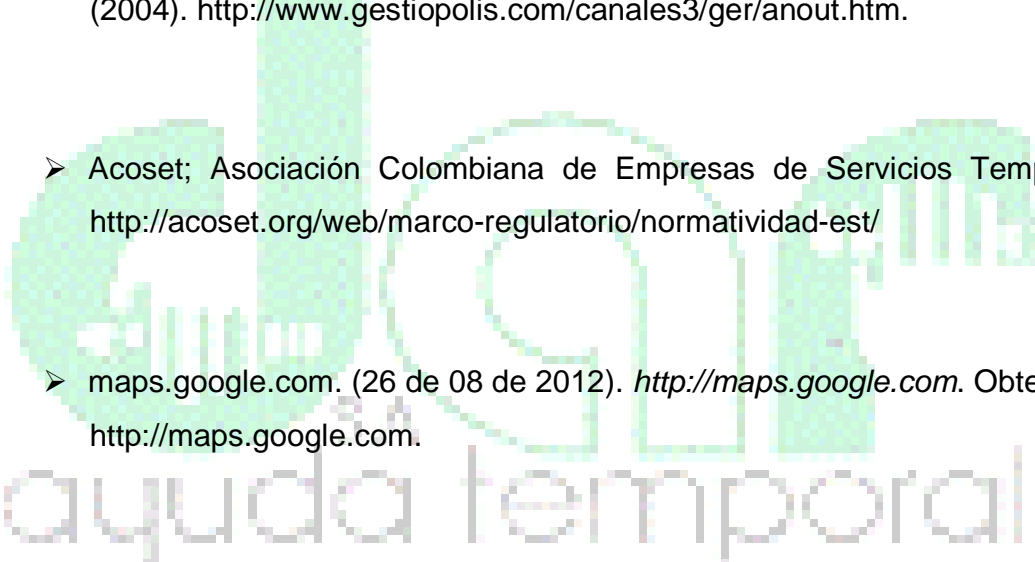
- Real academia de la lengua española. (2010). *lema.rae.es*. Recuperado el 01 de 09 de 2012, de <http://lema.rae.es/drae/>.

- Un análisis del "outsourcing" bajo el enfoque actual de gestión competitiva. (2004). <http://www.gestiopolis.com/canales3/ger/anout.htm>.

- Acoset; Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales. <http://acoset.org/web/marco-regulatorio/normatividad-est/>

- maps.google.com. (26 de 08 de 2012). <http://maps.google.com>. Obtenido de <http://maps.google.com>.

- Revista Empresarial y Laboral; <http://www.revistaempresarial.com>





ANEXOS

Anexo 1: Estructura Organizacional de Dar Ayuda Temporal S.A.

Anexo 2: Modelo de encuesta para usuarios potenciales.

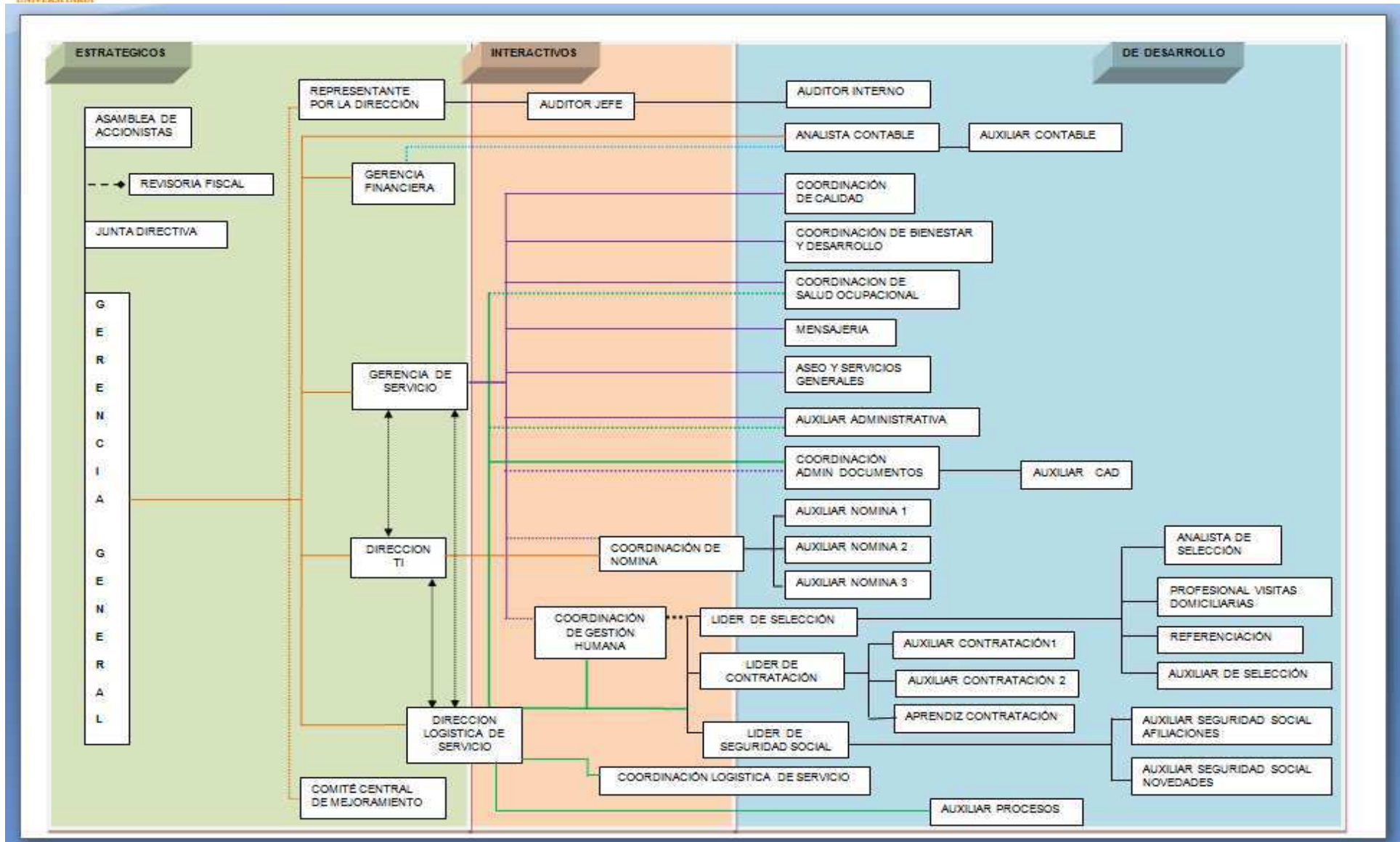
Anexo 3: Portafolio de Servicios de la Empresa SEA “Servicios Empresariales Asociados”.

Anexo 4: Fotografías evento de lanzamiento.

Anexo 5: Modelo del Portafolio de Servicios de Dar Ayuda Temporal S.A., con la inclusión del nuevo servicio.


Anexo 6: Cotización de la revista La Nota Económica.







Anexo 2: Modelo de encuesta para usuarios potenciales.

		DAR AYUDA TEMPORAL S.A.
		ENCUESTA PARA EMPRESAS NO USUARIAS DEL SERVICIO DE OUTSOURCING DE NOMINA Y SEGURIDAD SOCIAL
DE	Gerencia de Mercadeo - Dar Ayuda Temporal S.A.	PERSONA - EMPRESA EVALUADA
OBJETIVO:	Con el fin de recopilar información acertada sobre el conocimiento y expectativas que tiene usted como empresa del sector económico con relación a una empresa de Outsourcing de nómina y seguridad social, y así analizar la viabilidad de la creación del servicio en nuestra compañía, le solicitamos marcar con una X la respuesta que mas se ajuste a su apreciación relacionada con la cualidad o variable que queremos evaluar.	
1) ¿Cuántos empleados tiene su empresa? _____ 2) De esta cantidad, ¿cuántos son del área operativa o producción? % _____ 3) ¿Y cuántos son del área administrativa, comercial o de servicios? % _____ 4) ¿Conoce usted un sistema de Outsourcing para el procesamiento de nómina y seguridad social ?, ¿Cuál?, ¿En que consiste?		
5) ¿Conoce usted un sistema de Outsourcing para la tercerización de los procesos de Gestión Humana (selección, contratación, salud ocupacional)?, ¿Cuál?, ¿En qué consiste?		
6) ¿Qué opinión tiene usted sobre el procesamiento de la nómina y seguridad social a través de un tercero?		
7) ¿Utilizaría usted el servicio de un Outsourcing para el procesamiento de la nomina de su compañía?		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI	NO	
Por Que?	_____	



8) De los siguientes aspectos, ¿Cuál considera usted que sería (n) los más relevantes para tomar una decisión de tercerizar su proceso de nómina y seguridad social?, ordene en prioridad de 1 a 5.

a) Agilidad	<input type="checkbox"/>	b) Simplificación de sus procesos	<input type="checkbox"/>
c) Disminución de costos	<input type="checkbox"/>	d) Confiabilidad de la información y el proceso	<input type="checkbox"/>
e) Oportunidad	<input type="checkbox"/>	f) Otros, ¿Cual?	<input type="checkbox"/>





Anexo 3: Portafolio de Servicios de la Empresa SEA “Servicios Empresariales Asociados”.



Medellín, 11 de abril de 2013

Señor
Juan Ricardo Ortega
La Abuela Isabel
Ciudad

Señor Ortega

Atendiendo su amable solicitud nos permitimos presentar a usted distintas alternativas económicas para la realización de un proceso que sabemos manejar y conocemos ampliamente, y de esta manera permitir que la empresa se dedique al objeto real de su negocio, para ello tenemos en nuestra organización un grupo humano que permitirá realizar todas estas labores necesarias en el día a día en el soporte del outsourcing en gestión humana, como son:

Mensajería
Analistas contables
Psicólogo organizacional
Analistas en seguridad social
Analista en riesgos profesionales
Asistencia laboral

El outsourcing en gestión humana puede ser contratado completo o por procesos, los cuales detallamos a continuación

1. Nómina

- Recepción de novedades y horas extras
 - Ingresos y retiros
 - Incapacidades
 - Suspensiones
 - Deducciones

SEA MEDELLÍN S.A.S.
Calle 30 AA N° 81 A - 17 int. 401, Medellín - Colombia Tel: 4480874 Fax: 4375714
e-mail: seamedellin@une.net.co

- Elaboración planilla de pagos
- Envío para revisión y autorización
- Envío recibos de pago por empleado
- Generación de provisiones
 - Prestaciones sociales y
 - seguridad social
- Envío de informe mensual consolidado de nómina

Elaboración prestaciones sociales

- a. Vacaciones
- b. Prima semestral
- c. Cesantías
- d. Intereses a las cesantías

Liquidación definitiva de personal

Certificados anuales de ingresos y retenciones por trabajador

2. Seguridad social

- a. Novedades del mes
 - i. Ingresos
 - ii. Retiros
 - iii. Incapacidades
 - iv. Ausentismos
 - v. Descuento de incapacidades
- b. Elaboración Planilla

c. Envío para revisión y pago

Soportes por empleado y consolidado

3. Proceso de ingreso empleados nuevos.

- Elaboración del contrato de trabajo
- Relación y control de fechas de terminación de contrato
- Afiliaciones al sistema integral de seguridad social, riesgos profesionales y Caja de Compensación
- Impresión de Carné
- Proceso de ingreso (de acuerdo a los parámetros exigidos por la empresa)
- Control de documentos pendientes y recibidos por empleado.

4. Asesoría en salud Ocupacional

- i. Asistencia al Copaso
- ii. Coordinación con la ARL de las actividades exigidas por la ley
 - 1. Capacitaciones
 - 2. Programas a implementar
- iii. Revisión de elementos de protección personal

5. Programas de capacitaciones

- iv. Para cada área de la organización, de acuerdo a la actividad a realizar
- v. Programas enfocados en el desarrollo del SER del HACER y el CONOCER

6. Construcción de perfiles organizacionales

7. Construcción de manuales de funciones

8. Procesos de valoración y selección de personal

- vi. Reclutamiento hojas de vida
- vii. Entrevista general basada en competencias
- viii. Aplicación de pruebas psicotécnicas
- ix. Referenciación
- x. Visita Domiciliaria (si se requiere)
- xi. Informe integral del proceso

Adicionalmente,

Manejo de carpetas y de documentación de cada uno de los trabajadores

Elaboración de certificaciones laborales y envío por medio magnético para su respectiva firma.

El costo de este servicio es de \$1.700.000 mensual sobre grupos humanos inferiores a 40 personas.

Si se requiere solo algunos de los procesos anteriormente mencionados podemos realizarlo, basados en la necesidad que se tenga en el momento, el costo será de acuerdo al proceso a realizar.

Cordialmente,

Maritza Herrera Martínez
Gerente



Anexo 4: Fotografías evento de lanzamiento.







Anexo 5: Modelo del Portafolio de Servicios de Dar Ayuda Temporal S.A., con la inclusión del nuevo servicio.

Medellín, 13 de Mayo de 2013

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Medellín

Respetado Señor xxxxxxxxxxxxxxxxx:

Cordial Saludo,

Agradecemos la oportunidad de presentarnos ante su compañía para entregarle nuestro Portafolio de Gestión, que seguramente será de toda su utilidad.

Ponemos a su entera disposición ésta, nuestra gran Empresa y quedamos atentos a sus comentarios, seguros de poder cumplir sus expectativas y llegar a ser un Aliado estratégico importante para ustedes.

Atentamente,

MARIA MERCEDES ORTEGA M.

Gerente de Servicio



Ayuda Temporal S.A.





RESEÑA HISTORICA

DAR AYUDA TEMPORAL, es una empresa de servicios con una trayectoria de 33 años, fundada en 1979, con sede principal en la ciudad de Medellín y con cobertura a nivel nacional desde las principales ciudades del País. Desde su inicio ha cumplido con las regulaciones de ley pertinentes al servicio que nos ocupa, teniendo a la fecha autorización plena del Ministerio de la Protección Social para su operación.

CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

*Estamos certificados en la **NTC ISO 9001 de 2000**, con registro CO – SC – 2493-1 Del 29 de Septiembre de 2004.*



MISIÓN

Prestar eficiente, eficaz y oportuno servicio que satisfaga los requisitos de nuestros usuarios obrando con justicia y equidad ante la ley y los principios morales, éticos y cristianos; obteniendo resultados económicos que permitan atender la permanencia de DAR AYUDA TEMPORAL en el tiempo, su crecimiento y el cumplimiento de las obligaciones con su personal, proveedores, Estado, entidades financieras y la sociedad en general.

VISIÓN

Ser la empresa líder del servicio temporal. Liderazgo medido en calidad y gestión del servicio, fundamentado en sus elementos humano, administrativo y financiero.

VALORES

- **RESPONSABILIDAD:** *Asumir los compromisos, derechos y deberes con entereza y apego a lo pactado, la ley y las costumbres que nos rigen.*



- **CREDIBILIDAD:** *Consistencia entre los predicados y las acciones, basados en la sensibilidad hacia los sentimientos y posiciones ajenas.*

- **JUSTICIA:** *Actuar con recta conciencia y transparencia, siendo equitativos frente a las necesidades y capacidades de cada quien.*

- **RESPECTO:** *Mantener los límites del comportamiento y las acciones sin traspasar los derechos de los demás.*

OBJETIVOS

- ✓ *Propender por la eficacia del SGC con acciones responsables y éticas conforme al marco estratégico de la Organización, en búsqueda de la mejora continua de sus procesos: Selección y contratación de personal idóneo y la satisfacción del Usuario*

- ✓ *Cumplir con los requisitos establecidos por el Usuario, la ley y los reglamentarios, apuntando siempre a la selección y contratación eficiente y eficaz del personal solicitado por la empresa usuario o por Dar Ayuda Temporal S.A.*

- ✓ *Incrementar y mantener las competencias del personal de planta de DAR AYUDA TEMPORAL S.A. mediante capacitación individual o grupal en temas de interés para cada cargo yo/ para la Organización.*

- ✓ *Mantener la infraestructura adecuada para la prestación del servicio a nuestros Usuarios.*

- ✓ *Conservar relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores*

- ✓ ***Brindar una solución eficaz y completa de acuerdo a las necesidades de su organización, incluyendo además, en nuestro portafolio de servicios, una unidad de negocios estratégica "Outsourcing de nómina y seguridad social"; enfocada al procesamiento y liquidación de nómina y seguridad social para sus empleados.***



POLÍTICA DE CALIDAD

En **DAR AYUDA TEMPORAL S.A.** fundamentamos nuestra filosofía de Servicio, cumpliendo a cabalidad con los requisitos del usuario, los de ley y los de la Organización; gestionando procesos de Selección y Contratación idóneos mediante el compromiso y trabajo en equipo de nuestro Talento humano y el permanente acompañamiento a las empresas usuarias y trabajadores en misión; manteniendo vigente el Sistema de Gestión de Calidad.

NUESTROS SERVICIOS

Cubrimos las necesidades de Selección y vinculación de trabajadores en misión para su empresa, bajo las siguientes modalidades:

- Pre - enganche
- Por Incremento de ventas y/o producción.
- Reemplazos de licencias, vacaciones e incapacidades accidentales y/o transitorias.
- Procesos de Selección de personal
- Evaluación de perfiles para promociones y ascensos

LE OFRECEMOS ADEMÁS

- Outsourcing de Nómina y Seguridad Social.

NUESTROS PROCESOS

Contamos con unos procesos altamente cualificados, calificados e idóneos cuya trazabilidad y control nos han permitido hallar en el tiempo la excelencia en el Servicio que hoy les ofrecemos.



1. SELECCIÓN:

Liderado por un equipo de Profesionales además de una infraestructura optima para operar, contamos con un diseño eficaz para la selección de los candidatos en los diferentes perfiles:

- ✓ *Convocatoria y reclutamiento de aspirantes*
- ✓ *Preselección de acuerdo a los perfiles solicitados*
- ✓ *Aplicación de Pruebas Psicotécnicas, con una Batería de Pruebas y Software modernos y de Vanguardia.*
- ✓ *Entrevistas*
- ✓ *Verificación de Referencias*
- ✓ *Solicitud y verificación de documentos para ingreso*
- ✓ *Visita Domiciliaria (A solicitud del usuario, como valor agregado)*

Este proceso se aplica tanto a nuestros candidatos, como a los enviados por ustedes.

2. CONTRATACIÓN

Una vez aprobado por ustedes el candidato a vincular, procedemos con la firma de contrato, las afiliaciones a todo el Sistema general de Seguridad Social y la inducción respectiva de inicio y del marco general de Salud ocupacional.

Poseemos un sistema de nómina que opera bajo un Software de avanzada, basado en los reportes periódicos que nos envía el usuario y la generación de novedades por seguridad social, siendo de vital importancia la mutua y oportuna información, puesto que la nómina es generadora de facturación.

*Como **verdaderos empleadores** que somos, nos responsabilizamos de todas las prestaciones económicas como son los Salarios, la Seguridad social, la liquidación de prestaciones sociales, Bonificaciones y demás conceptos que el usuario considere.*

El salario a pagar a los trabajadores en misión siempre será definido por el Usuario y cuando se generen pagos eventuales como bonificaciones u otros no prestacionales, estos serán facturados con un AIU distinto y pactado previamente.



Dotaciones:

Como es bien conocido esta prestación tiene fijadas por ley las fechas de ejecución y será DAR AYUDA TEMPORAL S.A. el responsable de su cumplimiento, independiente del mecanismo de provisión que se adopte; puede ser asumida por nosotros e implementar un mecanismo de cobro, traducido en porcentaje prestacional ó en recobro con un **AIU sujeto a previo acuerdo**, a elección del usuario. De otro modo, el usuario podrá hacer la entrega con los formatos establecidos por DAR AYUDA TEMPORAL S.A. como acuse de recibo en su calidad de verdadero empleador.

Ante nuestros trabajadores en misión, mantenemos la responsabilidad por las entregas de dotación exigidas por la ley en oportunidad y calidades apropiadas, sea cual fuere el mecanismo adoptado para su cumplimiento.

Cobertura de Riesgos:

Desde este punto de vista, DAR AYUDA TEMPORAL S.A., tiene las siguientes previsiones:

- ✓ Todos los trabajadores en misión de nuestra empresa, inician labores estando afiliados al sistema de Seguridad Social y cada mes enviamos a nuestros usuarios la planilla de Autoliquidación de aportes inmediatamente después de generado el pago.
- ✓ Cumplimos con los requerimientos del Ministerio de la Protección Social, con **“La vigencia la Póliza para Prestaciones sociales”**,
- ✓ Para protección de nuestros usuarios, mantenemos vigente una “póliza de responsabilidad civil”, con amparo de culpabilidad patronal.

3. SALUD OCUPACIONAL

En lo pertinente a salud ocupacional, buscamos hacer un trabajo conjunto con su compañía y coadyuvar al desarrollo tanto de su programa como el nuestro, teniendo en cuenta los ambientes específicos donde se desarrollan las actividades de nuestros trabajadores en misión.

Aprovechando las facilidades otorgadas por la ley 100 de 1991, DAR AYUDA TEMPORAL S.A. con la ARP **SURA**, hemos desarrollado una serie de Programas para hacer un acompañamiento



permanente y directo a nuestro usuario en actividades de Asesoría, prevención y promoción que incluyen no solo los trabajadores en misión sino además el personal empleado por ustedes.

Este trabajo se ha convertido en una Fortaleza como valor agregado en la prestación de nuestro Servicio.

Semana de la Salud:

Se lleva a cabo anualmente como un respaldo al trabajador, que propende por la Salud y el Bienestar de nuestros trabajadores

4. BIENESTAR Y DESARROLLO

DAR AYUDA TEMPORAL cuenta con un programa estructurado de BIENESTAR Y DESARROLLO denominado **“LA FORTUNA DE DAR”**, para llegar cada vez más cerca de nuestros trabajadores en misión, sus familias y lógicamente los usuarios.

“LA FORTUNA DE DAR” busca brindar un espacio ameno para reflexionar, aprender y compartir vivencias del ámbito personal, familiar y laboral; utilizándolas para encontrar nuevas y mejores maneras de afrontar la vida y su quehacer cotidiano.

Este programa se desarrolla en acuerdo con el usuario, basado en las necesidades específicas de capacitación, con temas manejados por Profesionales.

Adicionalmente y como respaldo al bienestar de los trabajadores en misión, hemos venido desarrollando una serie de beneficios, como se describen:

- ✓ **ASESORIA PSICOLÓGICA** responde a las necesidades de nuestros trabajadores en misión y sus familias de recibir orientación puntual acerca de temas personales, familiares y laborales.
- ✓ **CONVENIO PARA AHORRO Y CREDITO:** Mediante alianza estratégica con varias entidades del sector financiero, abrimos las puertas a nuestros trabajadores para atender estas necesidades.
- ✓ **COBERTURA DEL SERVICIO FUNERARIO:** Con una tarifa mínima para el trabajador y sus beneficiarios.



- ✓ **SERVICIOS DE EMI:** Con una tarifa especial para el trabajador en misión y deducible por nómina.
- ✓ **SALUD VISUAL:** Atención sin costo para el trabajador en misión y su grupo familiar. La obtención de lentes a un costo muy bajo y por deducción de nómina
- ✓ **POLIZA DE SEGURO DE VIDA COLECTIVO:** Como un cubrimiento Extralegal para los trabajadores y en beneficio de sus familias.
- ✓ **SERVICIOS ADICIONALES:** A través de los convenios con las Cooperativas de Ahorro y créditos, los trabajadores acceden a algunos auxilios para él y su familia, tales como: Auxilio de lentes, auxilios escolares, auxilios funerarios, Kit escolar, entre otros.

5. **OUTSOURCING DE NOMINA Y SEGURIDAD SOCIAL**

Nuestro nuevo producto “Outsourcing de Nómina y Seguridad Social”, comprende los siguientes procesos:

- ✓ **La afiliación de los empleados al sistema integral de seguridad social.**
- ✓ **Procesamiento y liquidación de la nómina de los trabajadores afiliados.**
- ✓ **Procesamiento de incapacidades laborales, ausencias, sanciones, en la nómina.**
- ✓ **Procesamiento de liquidación final de prestaciones sociales.**
- ✓ **Entrega de informes al área financiera, para el pago de la nómina a cada trabajador.**
- ✓ **Entrega de informes (el 30 de cada mes) para el pago a las diferentes entidades de el sistema de seguridad social.**
- ✓ **Entrega de informes mensuales para el pago a los demás proveedores involucrados en el proceso de nómina (juzgados, cooperativas, funerarias, aseguradoras, etc.)**
- ✓ **Entrega de informes al departamento de contabilidad, para el respectivo asiento en las cuentas contables.**
- ✓ **Entrega de informe mensual a la Gerencia de cada empresa usuaria, con un balance de novedades en estos procesos.**



El procesamiento y liquidación de la nómina, incluye los siguientes procesos:

- ✓ **Salarios (novedades de horarios, horas extras, recargos, etc.)**
- ✓ **Retroactividades de salarios**
- ✓ **Comisiones, bonificaciones, etc.**
- ✓ **Prestaciones sociales en liquidaciones (prima, cesantías, intereses a las cesantías, vacaciones)**
- ✓ **Procesos judiciales (embargos, deducciones de cuotas alimentarias, cooperativas, etc.)**
- ✓ **Jubilaciones, indemnizaciones, retiros por jubilación, etc.**
- ✓ **Licencias (remunerada o no remunerada), sanciones disciplinarias, etc.**
- ✓ **Deducciones legales (Salud, pensión, retención en la fuente, fondo de solidaridad, etc.)**
- ✓ **Deducciones autorizadas (préstamos, funerarias, seguros, etc.)**

La administración del sistema integral de seguridad social incluye las siguientes variables:

- ✓ **Salud - E.P.S.**
- ✓ **Fondo de Pensiones (AFP)**
- ✓ **Administradora de Riesgos Laborales (ARL)**
- ✓ **Caja de compensación familiar**



BENEFICIOS OBTENIDOS AL UTILIZAR DAR AYUDA TEMPORAL S.A.

- 1. EN SELECCIÓN:** *El Talento humano suministrado por **DAR AYUDA TEMPORAL S.A.** Es sometido a un proceso de altos estándares de Calidad.*
- 2. EN CONTRATACIÓN:** *El tipo de contrato de Obra o labor le permite ser flexible en sus contrataciones mejorando ostensiblemente los niveles de productividad con mejores costos y sin riesgos legales*
- 3. EN NOMINA Y SEGURIDAD SOCIAL:** *Garantizamos la afiliación debida al sistema general de seguridad social; un procesamiento completo y acorde a la ley en todo lo relacionado con el régimen laboral y, entrega oportuna y confiable de todos los informes requeridos de acuerdo al convenio adquirido por vía Outsourcing de Nomina y Seguridad Social y de acuerdo al requerimiento de su compañía.*
- 4. FACILIDAD ADMINISTRATIVA:** *Nuestro Servicio libera el tiempo de su administración de personal dado que nos responsabilizamos de toda la gestión inherente a Talento humano.*
- 5. FACTURACIÓN:** *Nos convertimos en un apalancamiento financiero del elemento más sensible y demandante como es la nómina, asumiendo además todos los costos y gastos inherentes a la operación.*
- 6. CONTABLES:** *Permite bajo un solo NIT agrupar el costo y gasto de mano de obra, haciéndolo identificable y rompiendo el esquema de provisiones ya que la facturación incluye el ciento por ciento de los costos laborales.*



7. ECONOMICOS: Aún cuando los salarios son equivalentes, el hecho que **DAR AYUDA TEMPORAL S.A.** este obligado a las prestaciones de ley y los beneficios en alimentación, recreación y transporte hace que la sumatoria de aportes, prestaciones y administración sea menor que la carga prestacional propia del usuario.

8. LEGALES: Como verdadero empleador somos responsables Legalmente sin que se genere solidaridad con el usuario.

9. VALORES AGREGADOS: En Salud ocupacional, Bienestar y Desarrollo, Nuestros Estándares de Servicio, y el contacto permanente que redundan en múltiples beneficios cualitativos para el trabajador en misión y para el Usuario





Finalmente y para su conocimiento:

ASPECTO JURÍDICO

Contamos a la fecha con aprobación plena del Ministerio de la Protección Social y licencia de funcionamiento según Resolución 00020 de 1983.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Tenemos operación a nivel Nacional con sede principal en la Ciudad de Medellín, a la fecha tenemos trabajadores en misión desde la Guajira hasta Nariño; gracias a nuestro soporte en sistemas y mecanismo de reporte y pago de nomina descrito.

Los grupos de trabajadores en misión fuera de nuestra ciudad sede se administran con operación de un Coordinador nuestro en las instalaciones del usuario, cuando el volumen lo amerita o con apoyo logístico del usuario en caso de grupos pequeños. En ciudades como Barranquilla, Cali, Pereira, Bucaramanga, Bogotá tenemos coordinadores administrativos vinculados con DAR AYUDA TEMPORAL S.A. para la administración de los procesos de vinculación y, psicólogos homologados para los procesos de selección.

PERSONAL DE SOPORTE

Contamos con un equipo de trabajo, conformado por más de 30 personas con perfiles altamente calificados y comprometidos en la búsqueda del mejoramiento continuo de nuestros procesos dentro del marco estratégico que nos caracteriza.

Dejamos a su consideración esta Propuesta de Servicio y esperamos sea de todo su agrado y satisfacción a sus necesidades.

Cordialmente,

MARIA MERCEDES ORTEGA M.
Gerente de Servicio



Anexo 6: Cotización de la revista La Nota Económica



Bogotá, 29 de Abril de 2013

Señores

DAR AYUDA TEMPORAL S.A.

Estimadas Sra. Ortega y Sra. Muñoz

LA NOTA ECONOMICA es una Casa Editorial, enfocada en publicaciones del ámbito empresarial y económico, que son de gran utilidad en las labores diarias de las empresas.

Nuestra circulación es de 27.000 ejemplares con 17.500 suscriptores y 9.500 en puntos de venta. Tenemos 4 lectores por ejemplar, es decir que en total tenemos 108.000 lectores.

Según nuestra conversación, envió la oferta para el lanzamiento de su nuevo servicio de seguridad social enfocado a todos los sectores económicos del país, por eso su aparición debe darse en las ediciones más representativas de nuestras publicaciones.



PROPUESTA COMERCIAL DAR AYUDA 2013

PAUTA PUBLICITARIA

Proponemos adquirir, 1 página de publicidad en alguna de las 3 ediciones más impactantes del año.

- **Mayo 2013:** 300 Empresas Platinum
- **Julio:** Hidrocarburos Minas y Energía
- **Agosto 2013:** Vademécum de Mercados 10.000 Empresas
-

Tarifa Neta página de publicidad: \$6.800.000 + IVA

OBSERVACIONES:

1. La facturación de la página se hará al momento de la salida de cada edición.

Cordialmente,

Maria Juliana Garzón
Directora de Cuenta
La Nota Económica