

**SERVICIO DOMÉSTICO COOPERATIVO
- ESTUDIO DE FACTIBILIDAD -**

SANDRA MILENA ARCILA OSPINA

MARTA ISABEL GARCÍA LÓPEZ

GIOVANNA MARÍN MARÍN

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS ASOCIATIVAS
Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS
PEREIRA
2005**

**SERVICIO DOMÉSTICO COOPERATIVO
- ESTUDIO DE FACTIBILIDAD -**

SANDRA MILENA ARCILA OSPINA

MARTA ISABEL GARCÍA LÓPEZ

GIOVANNA MARÍN MARÍN

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de
TECNÓLOGAS EN GESTIÓN DE EMPRESAS ASOCIATIVAS
Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS ASOCIATIVAS
Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS
PEREIRA
2005**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. TÉRMINOS DE REFERENCIA	16
1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO	16
1.1.1 Colombia en el contexto mundial	16
1.1.2 Risaralda en el contexto nacional	21
1.1.3 Pereira hoy	23
1.1.4 El servicio doméstico en Colombia	27
1.1.5 Economía solidaria: situación actual	29
1.2 REFERENTES CONCEPTUALES	31
1.2.1 El cooperativismo	31
1.2.1.1 Primeras manifestaciones del cooperativismo	33
1.2.1.2 Principios y valores del cooperativismo	37
1.2.1.3 Cooperativismo en el mundo, en América y en Colombia	39
1.2.1.4 Clases de cooperativas	45
1.2.1.5 Cooperativas de Trabajo Asociado	47
1.2.2 Características del servicio doméstico	50
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	51
1.4. OBJETIVOS	52
1.4.1 Objetivo general	52
1.4.2 Objetivos específicos	53

	pág.
1.5 PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS	53
1.5.1 Tipo de estudio	53
1.5.2 Fuentes y técnicas para la recolección de la información	53
1.6. ALCANCES DEL PROYECTO	54
2. ESTUDIO DE MERCADOS	55
2.1 OBJETIVOS	55
2.2 EL SERVICIO	55
2.2.1 Identificación y caracterización	55
2.2.2 Usos del servicio	57
2.2.3 Otros elementos del servicio	57
2.2.4 Servicios sustitutivos y/o complementarios	57
2.3 EL USUARIO DEL SERVICIO	58
2.4 DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL MERCADO	58
2.4.1 Delimitación del área geográfica	58
2.4.2 Descripción de condiciones de infraestructura	60
2.4.3 Descripción de características de la población	61
2.4.4 Definición de estrategias de generalización o segmentación	62
2.5. COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA	63
2.5.1 Evolución histórica de la demanda	63
2.5.2 Análisis de la demanda actual	63
2.5.2.1 Procesamiento y análisis de la información	68
2.5.3 Pronóstico de la demanda futura	77

	pág.
2.6 COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA	78
2.6.1 Evolución histórica de la oferta	78
2.6.2 Oferta actual del mercado	78
2.6.3 Oferta futura del mercado	87
2.7 DETERMINACIÓN DEL TIPO DE DEMANDA EXISTENTE EN EL MERCADO	88
2.8 ANÁLISIS DE PRECIOS	89
2.8.1 Evolución histórica de los precios	89
2.8.2 Criterios para determinar el precio	89
2.8.3 Proyección de los precios	90
2.9 COMERCIALIZACIÓN	90
2.9.1. Distribución	90
2.9.2 Promoción y publicidad	90
2.9.3 Ventas	91
2.10 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO	91
3. ESTUDIO TÉCNICO	93
3.1 OBJETIVOS	93
3.1.1 Objetivo General	93
3.1.2 Objetivos Específicos	93
3.2 TAMAÑO	93
3.2.1 Variables que determinan el tamaño del proyecto	93
3.2.2 Tamaño del proyecto	95

	pág.
3.3. LOCALIZACIÓN	96
3.3.1 Macrolocalización	96
3.3.2 Microlocalización	98
3.4. EL PROCESO DE PRODUCCIÓN	99
3.4.1 Especificación y descripción de insumos	99
3.4.2 Análisis del proceso productivo	99
3.4.2.1 Diagrama del proceso de lavado de ropas	100
3.4.2.2 Diagrama del proceso de planchado de ropas	101
3.4.2.3 Diagrama del proceso de aseo del hogar	102
3.4.3 Selección y especificación de equipos	108
3.4.4 Identificación de necesidades de mano de obra	108
3.5. OBRAS FÍSICAS Y DISTRIBUCIÓN EN PLANTA	109
3.6 ESTUDIO ADMINISTRATIVO	110
3.6.1. Constitución jurídica de la empresa	110
3.6.2 Estructura organizacional	112
3.6.3 Funcionamiento de la organización	120
3.7 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TÉCNICO	125
4. ESTUDIO FINANCIERO	126
4.1 INVERSIONES Y COSTOS	126
4.1.1 Inversiones	126
4.1.2 Costos operacionales	127
4.1.2.1 Costos de producción	127

	pág.
4.1.2.2 Gastos de Administración	128
4.1.2.3 Gastos de Ventas	130
4.1.3 Punto de equilibrio	130
4.2 PROYECCIONES FINANCIERAS	131
4.2.1 Presupuesto de inversión en activos fijos	131
4.2.2 Capital de trabajo	132
4.2.3 Valor residual	133
4.2.4 Flujo Neto de Inversiones	133
4.2.5 Presupuesto de ingresos	133
4.2.6 Presupuesto de costos operacionales	134
4.2.7 Flujos del proyecto	135
4.3 ESTADOS FINANCIEROS	137
4.3.1 Balance General Inicial	137
4.3.2 Estado de Resultados	138
5. EVALUACIÓN FINANCIERA	139
5.1 VALOR PRESENTE NETO (V.P.N.)	139
5.2 TASA INTERNA DE RETORNO (T.I.R.)	140
5.3 RELACIÓN BENEFICIO - COSTO	143
6. EVALUACIÓN SOCIAL	144
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	145
BIBLIOGRAFÍA	146

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Estratificación de los hogares de la comuna Olímpica de Pereira	56
Tabla 2. Clasificación de las viviendas de la comuna Olímpica	61
Tabla 3. Población de la comuna Olímpica, según ocupación	62
Tabla 4. Fuente del sustento económico de las familias de la comuna Olímpica	62
Tabla 5. ¿Contrata usted servicio doméstico en su hogar?	68
Tabla 6. ¿Cómo contrata usted el servicio doméstico?	68
Tabla 7. ¿Cuántos días semanales contrata?	69
Tabla 8. ¿Qué actividades debe realizar la persona que presta el servicio doméstico en su hogar?	70
Tabla 9. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio doméstico prestado en su hogar?	70
Tabla 10. ¿Qué dificultades ha encontrado con su servicio doméstico?	71
Tabla 11. ¿Qué tan importante es para usted la capacitación o especialización de la persona que trabaja en las labores domésticas?	72
Tabla 12. ¿Le resulta fácil conseguir personas que le presten con calidad y confianza el servicio doméstico?	72
Tabla 13. ¿Cómo acostumbra conseguir la empleada del servicio doméstico?	73
Tabla 14. ¿Su empleada doméstica cuenta con seguridad social?	74
Tabla 15. ¿Cuánto pagaría por día por un S.I.A. sin preparación de alimentos ni cuidado de niños?	74

	pág.
Tabla 16. ¿Le gustaría contratar el servicio doméstico a través de una empresa constituida formalmente?	75
Tabla 17. Pronóstico de la Demanda Mensual 2005-2009	78
Tabla 18. Oferta actual del mercado	79
Tabla 19. ¿En qué comuna vive?	82
Tabla 20. Edad	82
Tabla 21. Escolaridad	83
Tabla 22. Estado civil	84
Tabla 23. ¿Tiene hijos?	84
Tabla 24. ¿Qué dificultades ha encontrado en su trabajo?	85
Tabla 25. ¿Cómo consigue los trabajos?	85
Tabla 26. ¿Está vinculada a una empresa que ofrece el servicio doméstico?	86
Tabla 27. Le gustaría prestar el servicio a través de una empresa que le brinde garantías laborales como estabilidad, seguridad social, prestaciones sociales, capacitación?	86
Tabla 28. Pronóstico de la oferta mensual del mercado 2005-2009	87
Tabla 29. Demanda y Oferta proyectadas del mercado. 2005-2009	88
Tabla 30. Proyección de los precios 2005-2009	90
Tabla 31. Demanda y Oferta mensual proyectadas del mercado. 2005-2009	94
Tabla 32. Oferta mensual del proyecto	96

	pág.
Tabla 33. Estudio de localización a nivel macro	97
Tabla 34. Estudio de localización a nivel micro	98
Tabla 35. Necesidades de mano de obra mensual	108
Tabla 36. Inversiones en Maquinaria y Equipos	126
Tabla 37. Inversiones en Muebles	126
Tabla 38. Inversiones Activos Intangibles (Gastos Preoperativos)	127
Tabla 39. Costo de mano de obra (primer año de operación)	127
Tabla 40. Compensación personal de Administración	129
Tabla 41. Otros gastos de Administración	129
Tabla 42. Depreciación muebles de administración	130
Tabla 43. Gastos de ventas (primer año de operación)	130
Tabla 44. Programa de inversión fija del proyecto	131
Tabla 45. Capital de trabajo (primer año de operación)	132
Tabla 46. Proyección de la inversión en capital de trabajo	132
Tabla 47. Programa de inversiones	132
Tabla 48. Valor residual de activos al finalizar el período de evaluación	133
Tabla 49. Flujo neto de inversiones	133
Tabla 50. Presupuesto de ingresos	134
Tabla 51. Proyección de costos de producción	134

	pág.
Tabla 52. Proyección de gastos de Administración	134
Tabla 53. Proyección de gastos de Ventas	135
Tabla 54. Programa de Costos Operacionales	135
Tabla 55. Flujo neto de Operación	135
Tabla 56. Flujo Financiero Neto	136

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Localización de la Comuna Olímpica, en el croquis de la ciudad de Pereira	59
Figura 2. ¿Contrata usted servicio doméstico en su hogar?	68
Figura 3. ¿Cómo contrata usted el servicio doméstico?	69
Figura 4. ¿Cuántos días semanales contrata?	69
Figura 5. ¿Qué actividades debe realizar la persona que presta el servicio doméstico en su hogar?	70
Figura 6. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio doméstico prestado en su hogar?	71
Figura 7. ¿Qué dificultades ha encontrado con su servicio doméstico?	71
Figura 8. ¿Qué tan importante es para usted la capacitación o especialización de la persona que trabaja en las labores domésticas?	72
Figura 9. ¿Le resulta fácil conseguir personas que le presten con calidad y confianza el servicio doméstico?	73
Figura 10. ¿Cómo acostumbra conseguir la empleada del servicio doméstico?	73
Figura 11. ¿Su empleada doméstica cuenta con seguridad social?	74
Figura 12. ¿Cuánto pagaría por día por un S.I.A. sin preparación de alimentos ni cuidado de niños?	75
Figura 13. ¿Le gustaría contratar el servicio doméstico a través de una empresa constituida formalmente?	75
Figura 14. Pronóstico de la Demanda Mensual 2005-2009	78
Figura 15. ¿En qué comuna vive?	82
Figura 16. Edad	83
Figura 17. Escolaridad	83

	pág.
Figura 18. Estado civil	84
Figura 19. ¿Tiene hijos?	84
Figura 20. ¿Qué dificultades ha encontrado en su trabajo?	85
Figura 21 ¿Cómo consigue los trabajos?	85
Figura 22. ¿Está vinculada a una empresa que ofrece el servicio doméstico?	86
Figura 23. Le gustaría prestar el servicio a través de una empresa que le brinde garantías laborales como estabilidad, seguridad social, prestaciones sociales, capacitación?	86
Figura 24. Pronóstico de la oferta mensual del mercado 2005-2009	88
Figura 25. Demanda y Oferta proyectadas del mercado. 2005-2009	88
Figura 26. Canal de distribución	90
Figura 27. Proceso de lavado de ropas	100
Figura 28. Proceso de planchado de ropas	101
Figura 29. Proceso de aseo del hogar	102
Figura 30. Proceso general del servicio	103
Figura 31. Diagrama de ejecución del servicio	104
Figura 32. Hoja de control de prestación del servicio-Jefe de Servicios	105
Figura 33. Hoja de control de prestación del servicio-Usuario	106
Figura 34. Hoja de control de prestación del servicio-Trabajadora Asociada	107
Figura 35. Distribución de la sede administrativa de la Cooperativa	109
Figura 36. Organigrama propuesto	113
Figura 37. Flujo financiero neto del proyecto	136

INTRODUCCIÓN

La formulación y evaluación de proyectos empresariales es una tarea que el estudiante debe emprender en forma responsable y ordenada de manera que pueda abordar con seriedad los elementos básicos que sustentan la idea original para luego proceder progresivamente, con los estudios de mercado, técnico y financiero. Estos estudios aportan la información necesaria para evaluar el proyecto y determinar finalmente si éste conviene o no, tanto a los inversionistas como a la comunidad en general.

En consecuencia, el estudio de factibilidad que ocupa el interés de este trabajo está orientado a evaluar la posibilidad de iniciar una Cooperativa de Trabajo Asociado (C.T.A.) que agrupe mujeres adultas cabeza de hogar para prestar el Servicio de Aseo Integral (S.I.A) por días, en hogares de los estratos 4 y 5 de la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, Risaralda.

El servicio que se evalúa, S.I.A., consiste en el aseo de casas y apartamentos, lavado y planchado de ropas a domicilio y no considera en esta primera etapa, el cuidado de niños y preparación de alimentos, por tanto es importante aclarar que no se ofrece un servicio doméstico convencional sino un Servicio Integrado de Aseo. Esta aclaración es importante tenerla en cuenta para interpretar de mejor manera algunos aspectos del estudio.

El proyecto no consideró la demanda del estrato 6 porque estudios recientes muestran cómo en este estrato se prefiere la contratación de *Internas* a pesar de que en los últimos años dicha demanda ha evidenciado una leve disminución y en cambio la modalidad *por días* tiende a fortalecerse, pues el actual entorno económico de la familia colombiana, no le permite asumir los costos de un trabajador del servicio doméstico de tiempo completo.

Ahora bien, el informe que se presenta contiene seis capítulos: en el primero se hace un análisis del entorno y de los referentes conceptuales necesarios para precisar el marco teórico del estudio mediante el uso de fuentes secundarias.

En el segundo, se construye el Estudio de Mercado recurriendo básicamente a fuentes primarias, pues no existen en la ciudad ni en la comuna Olímpica datos históricos confiables que permitieran su consideración en la determinación de una demanda y de una oferta para este proyecto.

El capítulo tres da cuenta del tamaño del proyecto y su localización; igualmente caracteriza el proceso de producción del servicio e identifica las necesidades en maquinaria, equipos e infraestructura física, lo mismo que define los aspectos jurídicos y administrativos del proyecto.

En el capítulo cuarto se registran los análisis financieros que apuntan a determinar el monto de los recursos necesarios para poner en marcha el proyecto y proyectar los resultados financieros para el período de evaluación.

Por último en los capítulos cinco y seis, se hace la evaluación financiera del proyecto y se determinan los efectos que producirá el proyecto en su área de influencia.

Se espera que los hallazgos registrados en este trabajo, aporten elementos serios que permitan a los estudiantes investigadores, recomendar o no este proyecto empresarial como una propuesta de desarrollo socioeconómico para la ciudad.

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO

Iniciar el estudio de factibilidad para una Cooperativa de Trabajo Asociado (C.T.A.) que agrupe mujeres cabeza de hogar para prestar el servicio de aseo integral por días, en hogares de la Comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, Risaralda, exige en primera instancia hacer una contextualización de la zona en la cual se pretende desarrollar el proyecto para luego ahondar en las temáticas técnicas del mismo. En consecuencia, en este primer capítulo se espera dar cuenta, grosso modo, de algunos referentes sociales, económicos, geográficos y culturales de Colombia, Risaralda, Pereira y las comunas comprometidas en este estudio. Igualmente se describirá un marco conceptual básico que aporta la claridad necesaria para ubicar el proyecto en el contexto de la economía solidaria.

1.1.1 Colombia en el contexto mundial. Para percibir la posición de Colombia en el referente mundial, se ha considerado oportuno para este trabajo retomar las cifras y los análisis que de la economía colombiana ha hecho la CEPAL¹ para el año 2004 y aunque en el momento de iniciar esta investigación no se habían publicado aún los resultados definitivos a 31 de Diciembre, se considera que los aquí mencionados describen el escenario de una tendencia que parecía mantenerse hasta finalizar el año.

Según la CEPAL en el 2004 la economía colombiana mostró una dinámica favorable, destacándose la inversión privada y la demanda externa. El crecimiento del PIB real entre enero y septiembre fue del 3,5%, porcentaje igual al observado en el mismo período del 2003.

El tema fiscal continuó en el centro del debate, con la discusión de nuevas reformas, tendientes a crear las condiciones para reducir el alto nivel de endeudamiento.

En mayo se iniciaron las negociaciones para la firma de un tratado de libre comercio entre Estados Unidos, Colombia, Perú y Ecuador, que se esperan culminar en Junio de 2005.

El Gobierno ha presentado ante el Congreso una nueva reforma pensional. El proyecto se concentra en cuatro puntos, con los que se pretende asegurar la mayor viabilidad financiera del sistema, a saber: eliminar los regímenes

¹COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL). Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe 2004. Disponible en: [www.cepal.org](#). Consultado en Febrero 7 de 2005.

privilegiados de jubilación, eliminar la “mesada 14” para los nuevos pensionados, fijar un tope de 25 salarios para las jubilaciones del sector público y prohibir que los trabajadores obtengan condiciones pensionales superiores a las del régimen general a través de convenciones colectivas.

Las cuentas fiscales han evolucionado acorde con lo programado a comienzos del año y se espera cumplir la meta del déficit del sector público consolidado de 2,5% del PIB al cierre del 2004 (frente al 2,7% registrado en el 2003). Para el cierre del 2004 se estima un mayor déficit del gobierno central (5,6% del PIB en comparación con 4,8% en el 2003), en tanto que habrá un mayor superávit del sector descentralizado (3,1% del PIB frente a 2,5% en el 2003).

La deuda neta del sector público no financiero hasta junio ascendió al 50% del PIB, cifra algo inferior a la registrada al cierre del 2003 (51,5% del PIB). La deuda externa representó a mitad de año cerca del 53% de la deuda total. Durante el año se realizaron varias operaciones de manejo de deuda interna y externa, para mejorar el perfil de los vencimientos.

La tasa de intervención se redujo del 7,25% al 6,75% en el primer trimestre del año y se mantuvo estable en los meses siguientes, con lo cual las tasas reales de interés permanecieron en niveles históricos bajos. Hasta octubre la tasa real pasiva fue del 1,7% (promedio en los 12 meses), en tanto que la activa alcanzó el 8,6%. Hasta noviembre, los medios de pago habían presentado niveles de crecimiento algo inferiores a los registrados en el mismo período del año anterior.

El agregado monetario ampliado tuvo un crecimiento levemente superior al del 2003 en el mismo período. El sector financiero presenta un mayor crecimiento y mejoras en la calidad de la cartera, especialmente la comercial y de consumo.

El peso ha continuado apreciándose desde el último trimestre del 2003, en gran parte debido al aumento de las entradas netas de capitales (de inversión extranjera directa y movimientos de activos), la mejora de los términos del intercambio y los mayores volúmenes y valores de las exportaciones y remesas. La autoridad monetaria adoptó diversas medidas a lo largo del año para reducir el ritmo de revaluación del peso. Hasta Noviembre, la tasa de cambio nominal se había apreciado un 8% .

La inflación en 12 meses se redujo del 6,5% en diciembre de 2003 al 5,4% en Mayo del 2004, en parte por la menor alza del precio de los bienes transables provocada por la apreciación del peso, pero repuntó en los meses siguientes. El período de doce meses que concluyó en noviembre mostró una inflación del 5,8%, cifra que se encuentra dentro de la meta establecida por las autoridades monetarias (entre 5% y 6%).

En 2004 se presentaron condiciones favorables para el crecimiento de la economía colombiana, cuyas principales fuentes fueron la inversión privada y la demanda externa, pero en el tercer trimestre se registró una desaceleración del producto, asociada al bajo desempeño del sector agrícola y de minas y canteras.

El sector de la construcción encabezó el crecimiento (8,6%), impulsado por la construcción de edificaciones, y seguido por la industria (5%), el comercio (5%) y el sector financiero (4%). La inversión fue el principal factor de crecimiento interno del PIB y el consumo privado repuntó, impulsado por el consumo de bienes durables.

La tasa de desempleo continuó elevada, aunque con tendencia a la baja. El promedio de las zonas urbanas (13 áreas metropolitanas) durante los primeros diez meses del año fue del 15,5% lo que se compara con un 16,7% un año antes. La participación laboral se redujo (del 64,4% al 62,9%) y la ocupación se estancó (53%). La tasa de subempleo cayó del 32% al 30,7%. A nivel nacional la reducción del desempleo fue menor (13,9% frente a 14,4%); la tasa de ocupación se redujo del 53,1% al 52,4% y la tasa de participación del 62% al 60,9%.

En el 2004, las exportaciones aceleraron su ritmo de crecimiento gracias a los altos precios de los productos primarios y a una demanda mundial dinámica, siendo especialmente importante la recuperación de Venezuela. En los primeros nueve meses del año, las exportaciones totales crecieron un 22%. El mayor impulso provino de las exportaciones no tradicionales de Venezuela (147%) y en menor medida, a Ecuador (20%). Las exportaciones tradicionales (café, petróleo, carbón y ferróníquel) resultaron favorecidas por el incremento de los precios internacionales. Estados Unidos continuó siendo el principal destino de las exportaciones colombianas (40% del total exportado), seguido por los países de la Comunidad Andina (19%) -principalmente Venezuela (9%)- y de la Unión Europea (14 %).

Por otra parte, las importaciones totales crecieron un 17% en los primeros nueve meses del año, sobre todo en materias primas y productos intermedios para la industria (24%), seguidos por los bienes de capital para la industria (12%). Las compras de bienes de consumo se incrementaron un 14%, en especial de bienes de consumo duradero (23%).

Se prevé que el déficit en cuenta corriente cerrará en un 1,4% del PIB -inferior al 7% correspondiente al 2003. El déficit en la balanza de servicios no factoriales y los mayores pagos por deuda externa serán compensados por las mayores transferencias, sobre todo de giros familiares, y por superávit superávit en la balanza comercial.

Se estima que la cuenta de capitales y financiera de la balanza de pagos cerrará el año con un superávit del orden de los 2.800 millones de dólares (2,6% del PIB), que servirá para financiar el déficit de cuenta corriente de 1.300 millones y un

aumento de 1.500 millones de las reservas internacionales. Se registró una importante entrada de capitales, de endeudamiento de corto y largo plazo, y una menor salida de activos al exterior, tanto del sector público como del privado. A su vez, gracias a las mayores inversiones en petróleo, hidrocarburos y minería los ingresos de inversión extranjera llegaron a 2.300 millones de dólares.

Al margen de las cifras económicas aportadas por la CEPAL, es pertinente anotar otras lecturas del entorno colombiano según analistas de organizaciones preocupadas un poco por los efectos sociales de la dinámica del modelo económico desarrollado en Colombia en las últimas décadas.

➤ Crisis económica² El país ha presentado un crecimiento económico negativo continuado, altas tasas de desempleo, pérdida del poder adquisitivo, pérdida del ingreso y alta concentración de la riqueza. Estas son, entre otras, las causas del empobrecimiento de más de la mitad de la población del país.

➤ Desempeño económico³. Colombia aún es considerada como un país de desarrollo mediano dentro del contexto mundial, no obstante que todas las variables sociales y económicas reflejan una tendencia creciente hacia la pérdida de la calidad de vida y del desarrollo humano. La consecuencia más directa de todo esto ha sido la pérdida en el ingreso de los colombianos, equivalente al 25% entre 1997 y 1999. El ingreso per cápita al final del siglo XX se estimó por debajo de US\$1.200, con bajo nivel de ingreso y desarrollo.

➤ Precios y salarios⁴. El modelo de política económica aplicado en Colombia durante la mayor parte de la segunda mitad del siglo XX le permitió obtener índices de inflación anual estables, considerados como los más bajos en el contexto latinoamericano.

En la actualidad, la inflación se ubica alrededor del 6%. Este resultado es atribuible a la falta de demanda ocasionada por el alto desempleo.

El comportamiento de los precios ha sido la variable de referencia para el manejo y diseño de la política salarial en Colombia. Desde 1956, se instauró un sistema de fijación concertada (Gobierno, trabajadores y gremios) del salario mínimo anual con base en la inflación experimentada durante el año corriente; política equivalente a devolverle al trabajador, de manera rezagada, la capacidad de compra perdida durante el mismo año.

²COLOMBIA_VISIÓN GLOBAL. Disponible en: [www.cepal.org](#). Consultado el 6 de Febrero de 2005.

³Ibid.

⁴Ibid.

A partir de los noventa se empezaron a aplicar los reajustes salariales sobre las expectativas de inflación para el año en que entrarían en vigencia. La capacidad de compra de los trabajadores receptores de la asignación mensual mínima quedaba sujeta a los resultados de la política anti-inflacionaria que aplicara el Gobierno de turno.

➤ Alfabetismo y escolaridad⁵. Los niveles de analfabetismo en Colombia disminuyeron, del 40% hasta el 8.5% durante la última mitad del siglo anterior. Las tasas de analfabetismo femenino, que inicialmente eran mayores que las masculinas, se igualaron a las de los hombres al final de este período.

No obstante este evidente progreso en los niveles educativos de la población, es importante anotar que en términos absolutos el número de personas iletradas se ha mantenido en 3.5 millones, aproximadamente, y que la tasa de escolaridad promedio obtenida alcanza tan sólo a siete años por persona.

Este resultado es especialmente significativo si se tiene en cuenta que el desempleo creciente tiene su mayor incidencia sobre la población con menor escolaridad promedio.

➤ Inseguridad⁶. La seguridad física de la vida y los bienes de las los habitantes de Colombia cuenta con múltiples amenazas, impacta la calidad de vida y eleva los niveles de estrés.

Las muertes violentas, que promedian los 30 mil por año, se deben, en un 15%, a los combates que se llevan a cabo en torno al conflicto armado entre grupos guerrilleros, paramilitares o de autodefensa y el Ejército regular. El restante 85% obedece a accidentes, ejercicio de la violencia y delincuencia común.

Las actividades de secuestro se atribuyen a la delincuencia común, paramilitares y, en mayor proporción, a los grupos guerrilleros como las FARC y al Ejército de Liberación Nacional (ELN). La población víctima de este flagelo se concentra en industriales, ganaderos, extranjeros y población infantil.

➤ Problemática del desplazamiento interno⁷. El desplazamiento interno forzado se ha intensificado en los años recientes, hasta ubicar a Colombia como el segundo país con mayor cantidad de desplazados internos forzados en el mundo. Durante los últimos 15 años el conflicto armado ha sido responsable del desplazamiento involuntario interno de 2.5 millones de personas, de las cuales el 60% son menores de 18 años de edad.

⁵Ibid.

⁶Ibid.

⁷Ibid.

No cuenta sólo la cantidad de desplazados sino también la velocidad con la que éstos son desplazados. En promedio, 40 colombianos son desplazados cada día; hoy llegan a contarse más de dos millones.

La intención de los grupos armados en conflicto de ejercer el control de un territorio es una de las razones principales para este aumento. Otra razón es económica, y obedece al deseo de colonización de tierras por parte de grupos de diversa índole. Los medios para el desplazamiento forzado son el terror y la violencia.

Los principales afectados por el desplazamiento son los habitantes de las zonas rurales en donde se desenvuelven combates por posiciones estratégicas o en donde se establecen zonas de control para ejercer el cultivo de plantaciones de coca o amapola. También, quienes moran en zonas de interés económico real o potencial, como por ejemplo los campos con reservas petrolíferas o en donde hay un plan para la realización de un gran proyecto económico futuro.

Los desplazados sufren, no sólo la pérdida de sus posesiones sino muchas veces el asesinato de sus seres queridos. Al huir para salvar la vida dejan atrás sus raíces y su historia y se lanzan al vacío del desarraigo.

En todos los casos, los desplazados sufren todo tipo de carencias y terminan convirtiéndose en los más pobres entre los pobres.

1.1.2 Risaralda en el contexto nacional.⁸ El Departamento de Risaralda es un ente territorial ubicado en el sector central de la Región Andina, centro occidente del país. Ocupa una privilegiada posición geográfica y económica con respecto a los demás departamentos.

Posición geográfica del departamento: el departamento está ubicado entre los 5° 32' y 4°39' de latitud Norte y entre 75° 23' y 76°18' de longitud oeste. Por su situación, respecto a la distancia entre el Ecuador y los polos, el departamento se ubica en una zona intertropical.

Superficie y límites terrestres: el departamento de Risaralda tiene una extensión aproximada de 3.950 Km², lo cual representa el 0.3% del área total del país y el 27% de la extensión total de los departamentos que conforman el Eje Cafetero, en la Cordillera Central (Caldas, Quindío y Risaralda).

Risaralda limita con siete departamentos: al norte con los departamentos de Antioquía y Caldas; por el oriente con Caldas y Tolima; por el sur Quindío y Valle del Cauca y por el occidente con el departamento del Chocó.

⁸CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE RISARALDA (CARDER). Risaralda en el contexto nacional. Disponible en: [_____](#). Consultado en Febrero 5 de 2005.

Aspectos demográficos: La población risaraldense ajustada según el censo nacional de población de 1993 fue de 844.144 de las cuales las mujeres constituyen el 50.8% y los hombres el 49.2%. Para el año 2000 se estimó una población de aproximadamente 944.298 con el 75% de población urbana y el 25% de población rural.

En los últimos 25 años la proporción de población urbana de Risaralda aumentó de 64.4% a 75%, con una mayor concentración de población femenina en razón de mayores flujos migratorios de mujeres hacia los centros urbanos, dentro y fuera del departamento.

Economía: Risaralda mantiene una participación estable en el Producto Interno Bruto de Colombia (2%) y presenta mayor dinámica que los departamentos del Eje Cafetero.

Su economía está sustentada en un importante grupo de empresarios y de instituciones de apoyo. Pereira es el municipio de Colombia con mayor producción de café, cítricos y piñas y uno de los líderes en la producción de papeles suaves. El PIB, las exportaciones y los flujos poblacionales muestran la economía del Eje Cafetero como una de las más dinámicas del país, sin embargo las diferentes tendencias de los sectores económicos han ocasionado cambios en la estructura económica del departamento ganando importante participación los servicios.

La economía de Risaralda ha sido muy sensible frente a los cambios ocurridos en el entorno internacional, nacional y local. La concentración del PIB en pocas actividades agrícolas e industriales, el tamaño de su economía y los sociales, políticos y económicos ocurridos en el entorno, alteran de forma frecuente la dinámica económica regional. En lo ambiental, el interés creciente por los recursos naturales ponen al país y al particular a Risaralda en una posición privilegiada.

De otra parte y por considerarlo no sólo de actualidad sino importante para la contextualización del estudio de factibilidad que ocupa el interés de este trabajo, es necesario hacer mención del informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)⁹, que mide el Índice de Desarrollo Humano (IDH) en los dos últimos años de la región integrada por los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío y que pone de manifiesto que "la última década puede considerarse como perdida" en la zona. Los principales resultados del mencionado informe señalan que:

⁹PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). Un pacto por la región. Informe regional de desarrollo humano. Resumen ejecutivo. Manizales, 2004.

- Un total de 2.773.396 personas viven en la zona del eje cafetero, según datos de 2003, lo que supone el 6,1% del total de la población colombiana.
- En la región, las tasas de desempleo son las más altas del país, creció el analfabetismo y la esperanza de vida descendió, mientras que la presencia de la guerrilla y del narcotráfico en los últimos años disparó las tasas de criminalidad.
- En la actualidad, el narcotráfico tiene tierras en el 75% de los municipios de Quindío, en el 71,4 por ciento de los pueblos de Risaralda y en el 56% de los de Caldas.
- La educación de los habitantes de la zona también se deterioró debido a la caída en las coberturas en la primaria y secundaria y se observó un retroceso en 33 de los 51 municipios estudiados.
- Entre 1997 y 2000 la esperanza de vida de la población se redujo, "situación en la que incidió la intensificación del conflicto interno y sus múltiples expresiones de violencia".
- En 1997, la expectativa de vida era de 69 años, en 2002 bajó cinco meses, mientras que para el resto del país pasó de 69 a 71,9 años.
- Las dificultades en materia de nutrición de la población en razón de la estrategias que ante la crisis ha debido adoptar un grupo significativo de hogares, los ha obligado a reducir el gasto de alimentos.
- Económicamente los tres departamentos dependían hasta hace unos años básicamente de la economía del café, pero la crisis mundial de precios del grano, obligó a buscar nuevas fuentes de ingresos.
- En 39 de los 51 municipios el ingreso anual por persona es menor a 600 dólares, lo que indica que cada habitante de la zona vive con menos de dos dólares diarios, rango por debajo de la línea de pobreza.
- El PNUD, en el capítulo de recomendaciones para la zona, volver a producir café, "de acuerdo con las nuevas realidades mundiales" y considera que "se debe hacer una verdadera integración regional con proyectos de gran impacto concertados, y promover sectores promisorios como el turismo".

1.1.3 Pereira hoy¹⁰. El municipio de Pereira se encuentra situado en la margen izquierda de la cordillera Central, en un pequeño valle formado por el río Otún. El

¹⁰DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (DANE). DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA. Recuento de viviendas, hogares y unidades económicas. Pereira, Dosquebradas y La Virginia. Informe final. Pereira, junio de 2004.

área municipal limita por el Norte con los municipios de La Virginia, Marsella y Dosquebradas; por el Este con Santa Rosa de Cabal y el departamento del Tolima; por el Sur con los departamentos de Quindío y Valle del Cauca; por el Oeste con el municipio de Balboa y el departamento del Valle del Cauca. La mayor parte del territorio municipal corresponde al relieve escarpado de la cordillera Central.

Entre los accidentes orográficos se destacan los nevados del Quindío y Santa Isabel, situados en los límites con los departamentos de Quindío y Tolima respectivamente. El sistema hidrográfico del municipio corresponde a los ríos Cauca, Barbas, La Vieja, Otún y Consota.

Las actividades comerciales e industriales están relacionadas con la ubicación estratégica del municipio dentro del denominado “Triángulo de Oro”, entre las ciudades de Medellín, Bogotá y Cali. La industria manufacturera concentra más del 60% de la producción en la ciudad de Pereira. El municipio es considerado como la capital comercial del Eje Cafetero y su influencia se ha extendido hasta la parte norte del departamento del Valle.

La producción cafetera ha sido tradicional en el sector gracias a la vocación de los suelos. En la actividad agropecuaria, Pereira ocupa un lugar preponderante, puesto que es el primer municipio productor de café en Colombia, además, es el mayor productor de caña de azúcar industrial panelera del departamento, seguido del plátano, yuca, piña y cacao.

Pereira es un centro vial donde confluyen las carreteras nacionales. Cuenta con servicio aéreo en el aeropuerto Matecaña, sitios de interés turístico como el zoológico Matecaña, el Parque Nacional Natural de Los Nevados y el Santuario de fauna y flora Otún Quimbaya.

Como resultado del proceso de verificación y complementación en campo, la cabecera municipal de Pereira está conformada por 28 sectores censales, 174 seccionales censales y 3267 manzanas, presentando un crecimiento del 11.24% con respecto a las 2937 manzanas del año 1993 ¹¹.

Además, según el más reciente recuento de viviendas, hogares y unidades económicas, realizado por el DANE en el Área Metropolitana Centro Occidente, puede destacarse de Pereira la siguiente información:

- La población de la ciudad se incrementó en 20.000 personas en el período comprendido entre 1993 y 2004, pasando de 299.942 en el censo de 1993 a 320.718 en el de 2004. Dicha población se encuentra distribuida en las siguientes 19 comunas:

¹¹Ibid.

- 1 Comuna Villa Santana
- 2 Comuna Río Otún
- 3 Comuna Centro
- 4 Comuna Villavicencio
- 5 Comuna Oriente
- 6 Comuna Universidad
- 7 Comuna Boston
- 8 Comuna Jardín
- 9 Comuna Cuba
- 10 Comuna Consota
- 11 Comuna Olímpica
- 12 Comuna Ferrocarril
- 13 Comuna San Joaquín
- 14 Comuna Perla del Otún
- 15 Comuna El Oso
- 16 Comuna San Nicolás
- 17 Comuna El Rocío
- 18 Comuna Del Café
- 19 Comuna El Poblado

- Pereira mantiene en el 2004 su grado de densidad poblacional alcanzado en 1993 y el cual está alrededor de 11.000 habitantes por kilómetro cuadrado. A nivel de Comunas, en la ciudad de Pereira la mayor densidad se presenta en la Comuna 14 (Perla del Otún) y la menor en la Comuna 12 (Ferrocarril).

- Pereira es la ciudad del Área Metropolitana Centro Occidente que mayores oportunidades educativas brinda a su población, pues el 71.3% del total de personas que adelantan cualquier tipo de estudio, lo hacen en dicha ciudad. En este sentido, de un total de 160.000 personas que asisten a algún tipo de curso en el Área Metropolitana, 114.000 asisten a establecimientos ubicados en la ciudad de Pereira, cuando en Pereira sólo está radicado el 63% de la población.

- En cuanto a la residencia y el trabajo, el recuento de viviendas, hogares y unidades económicas, mostró que de un total de 174.000 personas que ejercen algún tipo de trabajo, 132.000 lo realizan en el municipio de Pereira, las que representan el 76% de la población trabajadora del Área Metropolitana, cuando en Pereira sólo está radicado, como ya se dijo, el 63% de la población. Esta

situación muestra que la concentración del mercado laboral y de los consumidores en Pereira, favorece más, en términos de empleo, a la población de este municipio. Es importante anotar además, que el 93% de la población residente en Pereira y que declaró estar trabajando, lo hace en el mismo municipio.

- Con respecto a los residentes en el exterior y remesas, el recuento mostró que un 19.7% de los hogares de la ciudad de Pereira tienen miembros en el exterior y 13.3% reciben remesas de dichos familiares.

En cuanto a las unidades económicas, los resultados más significativos muestran que: comparando los resultados del censo económico de 1990 y el recuento de unidades económicas de 2004, se observa un crecimiento del 39% en los sectores Industria, Comercio y Servicios. El censo subraya para Pereira una alta participación del sector servicios, que por poco duplica el número de personas ocupadas, con respecto a 1990.

La participación por sectores económicos se evidencia:

Servicios	35.1%
Comercio	55.1%
Industrial	9.8%

En el municipio de Pereira se observa la concentración de actividades económicas en la Comuna 3, es decir en el Centro. En esta Comuna se encuentra el 47,3% (8.354) de las actividades económicas y 44,9% (33.863) del personal ocupado. Un poco más de la mitad de las actividades económicas y del personal ocupado se encuentran dispersas en las demás comunas. A continuación del Centro se encuentra la Comuna 2 (Río Otún) con 7,0% (1.240) de los establecimientos y 7,8% (5.865) del personal ocupado; seguida de la Comuna 6 (Universidad) con 6,0% (1.053) de los establecimientos y el 9,8% (7.395) del personal ocupado y la Comuna 9 (Cuba) con 5,8% (1.023) de los establecimientos y 4,0% (3.030) del personal ocupado. La comuna con menor participación es la 17 (El Rocío), apenas se identificaron 28 establecimientos económicos y 61 personas ocupadas¹².

Con respecto al personal ocupado por sector económico, la estructura en Pereira, se muestra así:

Servicios	46.9%
Comercio	32.3%
Industria	20.8%

¹²Ibid. p.81.

1.1.4 El servicio doméstico en Colombia¹³. Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social un trabajador del servicio doméstico es aquella persona natural que, a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, a una o varias personas naturales, para ejecutar tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás labores propias del hogar. Es una tarea que cumple de manera habitual, bajo subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo.

De acuerdo con las denominaciones que se tienen para este grupo de trabajadores, se llaman “internos” aquellos que residen en el sitio de trabajo. Los demás que laboran sólo unos días de la semana y reciben salario por cada jornada, pero no residen en el lugar de trabajo, se denominan “por días”.

La legislación nacional establece que ningún menor de 14 años puede ser vinculado a una ocupación. Los menores entre 14 y 17 años pueden trabajar, previa autorización del inspector de trabajo, o en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de éstos, del Defensor de Familia.

Excepcionalmente los menores entre 12 y 13 años pueden laborar en actividades ligeras, en atención a circunstancias especiales calificadas por el Defensor de Familia.

De acuerdo con lo anterior los niños y las niñas menores de 14 años no pueden trabajar en el servicio doméstico, ya sea en calidad de internos o en el trabajo denominado “por días”.

El trabajador del servicio doméstico puede ser vinculado por contrato verbal, y en este caso se considera celebrado a término indefinido, o mediante contrato escrito que puede ser a término fijo o indefinido. En todos los casos hay lugar al pago de salarios y prestaciones sociales, según la ley.

En cuanto al salario, éste puede ser cancelado en dinero, o parte en dinero y parte en especie. Como las disposiciones legales sobre el salario también se aplican a los trabajadores domésticos, por esta razón la remuneración total no puede ser inferior al salario mínimo legal vigente. Cuando se pacte salario en especie y el trabajador devengue el salario mínimo, el valor del salario en especie no puede ser superior al 30%.

Los trabajadores del servicio doméstico también tienen período de prueba, presumiéndose que son los primeros 15 días de servicio, lapso en el cual

¹³MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Cartilla del servicio doméstico. Disponible en: [www.mtss.gov.co](#). Consultado el 6 de Febrero de 2005.

cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato sin previo aviso y sin que haya lugar a reconocimiento de indemnización, pero sí al pago de prestaciones sociales.

En cuanto a la jornada laboral, la Corte Constitucional ha dicho que una jornada excesiva contradice los principios de la dignidad humana y las condiciones justas en que han de cumplirse las tareas domésticas, tornándose indispensable fijar un límite al período de trabajo que exceda de la jornada máxima ordinaria, y consideró que los trabajadores domésticos que residan en la casa del empleador no podrán tener una jornada superior a 10 horas diarias, y que en el evento en que se requiera el servicio más allá de este límite procede el reconocimiento de horas extras de trabajo suplementario.

Existe también la obligación de dar descanso remunerado en domingos y festivos siempre y cuando se labore durante todos los días de la semana, o si habiendo justa causa o por culpa o disposición del empleador no labora alguno de ellos. Está permitido el trabajo en tales días, pero si se hace de manera habitual, hay que pagar doble remuneración y otorgar un descanso compensatorio remunerado, en cualquier día de la siguiente semana. Si es excepcional la prestación del servicio en dominical o festivo, el trabajador tiene derecho a elegir entre un descanso compensatorio remunerado o el pago del recargo del 100%.

Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado.

Finalmente, el empleador debe conceder a los trabajadores del servicio doméstico, por cada año de servicio, quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas. Si el contrato de trabajo termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas será en dinero y se pagarán por año cumplido de servicio y proporcionalmente por fracción de año, siempre que ésta no sea inferior a seis meses en los contratos a término indefinido ya término fijo superiores a un año. Respecto de los contratos a término fijo inferiores a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea.

Para liquidar las vacaciones debe tomarse como base el salario ordinario en dinero, y en especie que esté devengando el trabajador en el momento en que comience a disfrutar de ellas. En esta liquidación no se incluyen los siguientes valores: el auxilio de transporte; el recargo por el trabajo en días de descanso obligatorio y el correspondiente al tiempo extra o suplementario.

Las vacaciones se conceden por disposición del empleador o a solicitud del trabajador, y por ser un descanso remunerado no constituyen prestación social, ni

se consideran factor salarial para la liquidación de prestaciones sociales e indemnizaciones.

1.1.5 Economía solidaria: situación actual¹⁴. En los últimos treinta años el sector solidario ha experimentado una tendencia de crecimiento positiva en cuanto a que cada vez es mayor la constitución de empresas. La primera parte del siglo XXI, registra 525 organizaciones constituidas en promedio anual; superando la década inmediatamente anterior, en la que se conformaron 407 organismos en promedio anual; y resultando, a la vez, ambos promedios, bastante significativos con respecto a la década del ochenta en la que sólo se constituyeron 155 empresas al año.

El sector solidario está constituido actualmente por 6.668 organizaciones a Diciembre del 2003, y en este conjunto, las cooperativas representan el 72%, seguida de los fondos de empleados con un 25% y las mutuales con el 3%.

La importancia del cooperativismo se refleja además en la concentración del 82% de los activos sectoriales, que a esa misma fecha se estiman en un monto superior a los \$11 billones de pesos; por encima de los fondos de empleados, que agrupan el 17% y las mutuales apenas el 1%. De igual modo, las cooperativas muestran la mayor aglomeración de los asociados (82%) calculados en 3,2 millones de personas.

Si bien las empresas de la economía solidaria actúan en todos los espacios del sistema productivo nacional, desde el punto de vista de la rama o especialización productiva, en los actuales momentos el sector demuestra una marcada tendencia hacia el desarrollo de las actividades económicas propias del sector terciario (90%); seguida del primario (8,2%) y por último, de manera muy relegada, del sector secundario o industrial (1,8%).

En el campo de los servicios, los principales esfuerzos asociativos se concentran en actividades comunitarias, sociales y personales; en labores de transporte, almacenamiento y comunicaciones; la intermediación financiera; el comercio y servicios sociales y de salud. Actividades de moderada importancia en el sector terciario están ligadas al ámbito inmobiliario; la construcción y la educación. En este ámbito se concentra el 89,5% de los activos; el 97% de los asociados y el 88,6% del total de empleos generados dentro del grupo empresarial cooperativo.

Una línea económica de baja dinámica y participación en los servicios la integra el grupo de empresas dedicadas a actividades de hotelería y restaurante, con esfuerzos aislados que requieren consolidarse en aquellas regiones del país con

¹⁴PORTAFOLIO. Economía solidaria frente al TLC. Bogotá, Octubre de 2004.

vocación turística, aprovechando además, las importantes inversiones que en materia de infraestructura efectúan comúnmente los fondos de empleados y cooperativas.

Muy distanciado del grupo anterior, se encuentra en segundo lugar de importancia, el conglomerado empresarial dedicado a las ramas productivas del sector primario, destacándose de forma significativa, aquellas vinculadas a la agricultura, ganadería, caza y silvicultura, las que representan el quinto grado de importancia dentro del total cooperativo, por encima de las del sector salud, pero sólo en cuanto a número de empresas.

Las organizaciones vinculadas a la industria manufacturera resultan inferiores a las del sector primario y así mismo poseen el menor número de asociados; pero superan a éste último, en cuanto al valor de los activos y el número de empleos que estaban generando en el 2003.

A principio de la década de los noventa, el sector cooperativo en Colombia tiene una estructura en donde se destacan las actividades financieras, del sector servicio incluyendo transporte y vivienda y el comercio. Un análisis comparativo entre 1992 y el 2002, permite concluir que las cooperativas dedicadas a la intermediación financiera, (bancos cooperativos, especializadas y con sección de ahorro y crédito), junto con las del transporte, las agropecuarias, comercio y educación, en términos generales vienen perdiendo posicionamiento en cuanto a representación del número de entidades, personas asociadas y valor de los activos a escala intrasectorial.

De concentrar el 77,8% de las empresas este subgrupo baja al 34,4%, lo que puede estar asociado, en primer lugar, a la creación de empresas en otras ramas de actividad económica o a la liquidación de las mismas como consecuencia de la recesión económica y la crisis financiera de finales del siglo XX.

Las cooperativas articuladas a estas cinco actividades concentraban el 82% del total de los asociados en el año 1992; bajando esta participación a un 69,5% en el año 2002. Y así mismo, de concentrar el 72,4% de los activos, pasan a concentrar el 66,9%. El análisis arroja además, que en 1992 existían 1,9 personas en promedio asociadas en estas cooperativas, mientras que en el año 2002, la relación se reduce a 0,9, es decir, se redujo la asociación en más de un 60%.

Sin embargo, a pesar de estas tendencias de decrecimiento, se observa que mientras en el primer año, por cada empresa existían \$213 millones de pesos en activo, esta concentración pasa a \$3.798 millones de pesos en el 2002, es decir, el tamaño de los activos (derechos, negocios, inversiones, cartera, etc.) promedio de las empresas supera 17 veces la relación establecida diez años atrás. Visto el comportamiento sectorial de forma individual, las actividades económicas que han venido ganando posicionamiento dentro de los subsectores analizados, en lo

referente al tamaño de los activos y los aportes sociales, un bajo desarrollo junto al sector educación.

Se denota un comportamiento desfavorable en el transporte cuyos activos y asociados decrecen en el período aun cuando no así los aportes sociales y el número de organizaciones constituidas, considerando, que el desmonte de la actividad financiera pudo incidir en ello. No obstante, sus activos equivalen en 1992 al 1,9% del PIB sector Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones; y en el 2001 esta proporción crece aun 2,2%.

En el caso el comercio, si bien en éste crece el número de organismos y personas asociadas, las cuentas del balance referenciadas, -capital social y activos-, evidencian una caída importante en cuanto a la participación de esta actividad, lo cual no resulta coherente con las importaciones crecientes, pero sí acorde a la dinámica del sector comercio en el ámbito nacional, que según el DANE, de una tasa de crecimiento del 25,81% en 1992, pasa a una del 7.94% en el 2001.

1.2 REFERENTES CONCEPTUALES

Como se dijo al comienzo, en este aparte del capítulo uno, se harán algunas reseñas que sustentan el carácter cooperativo del proyecto que se analiza.

1.2.1 El cooperativismo¹⁵. El cooperativismo es una corriente de desarrollo económico y social basado en valores y principios propios que le dan su carácter especial, cuya doctrina es compartida por millones de personas en todo el mundo. Por su parte, **una cooperativa** es una empresa surgida de la asociación de un grupo de personas que buscan, a través de la unión de esfuerzos individuales, satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales de sus asociados y de la comunidad en general mediante la ayuda mutua, el trabajo solidario y la cooperación económica.

La cooperativa es una asociación de personas y no de capital. pues el objetivo no consiste en el ánimo de lucro sino el ánimo de satisfacer las necesidades de sus asociados. Los excedentes que genere el ejercicio económico de una cooperativa se constituyen en el medio para cumplir con el propósito asociativo que mueve a los asociados: el bienestar común.

Características:

- Tanto el ingreso de los asociados como su retiro son voluntarios.
- El número de asociados es variable e ilimitado.
- Funciona de conformidad con los principios de participación democrática. (Un hombre un voto).

¹⁵Ibid.

- Realiza de modo permanente actividades de educación cooperativa.
- Se integra económica y socialmente al sector cooperativo.
- Garantiza la igualdad de los derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes.
- Su patrimonio es variable e ilimitado.
- Su duración es indefinida.
- Son entidades sin ánimo de lucro, por lo tanto sus reservas sociales así como su remanente, en caso de liquidación, son irrepartibles.
- Son entidades de responsabilidad limitada.

Prohibiciones:

- Establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas.
- Establecer con sociedades o personas mercantiles, combinaciones o acuerdos que hagan participar a éstas directa o indirectamente, de los beneficios o prerrogativas que las leyes otorgan a las cooperativas.
- Conceder ventajas o privilegios a los promotores o fundadores, o preferencias a una porción cualquiera de los aportes sociales.
- Desarrollar actividades distintas a las enumeradas en sus estatutos.

Cómo se crea: En una asamblea de constitución, se aprueban sus estatutos y se nombran en propiedad los órganos de administración y vigilancia.

A través de documento privado o escritura pública.

Los asociados suscriben un contrato denominado "acuerdo cooperativo".

El consejo de administración allí designado nombrará el representante legal de la entidad, quien será el responsable de tramitar la inscripción de la entidad ante la Cámara de Comercio del domicilio de la nueva persona jurídica y adelantar las gestiones ante los organismos de supervisión. El acta de la asamblea de constitución debe ser firmada por todos los asociados fundadores, en donde se indicará su nombre completo, número de documento de identificación, así como el valor de los aportes iniciales.

Las cooperativas de ahorro y crédito, salud y vigilancia y seguridad privada deben obtener las autorizaciones y permisos señalados por los entes de control correspondiente.

En el caso de las Cooperativas de Trabajo Asociado, sus regímenes de trabajo, compensaciones y seguridad social deberán registrarse en el Ministerio de la Protección Social.

El número mínimo de asociados fundadores será de veinte (20), salvo las excepciones consagradas para las Cooperativas de Trabajo Asociado y las

agropecuarias, que requerirán solo diez (10) y las precooperativas que requieren de cinco (5) asociados.

Las cooperativas y precooperativas deberán certificar al momento de su creación la capacitación básica (20 horas) en temas cooperativos, la cual deberá ser impartida por Dansocial o una entidad acreditada por ésta para tal fin.

1.2.1.1 Primeras manifestaciones del cooperativismo¹⁶ La cooperación es intrínseca al ser humano y se ha vivenciado desde los mismos inicios de la sociedad. Sin embargo, en los tiempos primitivos, si bien existía la cooperación espontánea, la mayor parte de la cooperación fue forzada al tomarse a los hombres como esclavos, aunque por supuesto, hubo muestras de una cooperación entre grupos homogéneos como lo menciona Hans Muller¹⁷ cuando afirma que en Babilonia existieron entidades de arrendamientos de tierras. Por su parte, Luis Brentano¹⁸ señala que al comienzo de la era cristiana, se conocían agrupaciones semejantes a Cooperativas para el abastecimiento colectivo. Igualmente, entre los griegos y romanos existieron sociedades que tenían como fundamento la ayuda mutua.

En el continente americano las prácticas comunitarias de organización para el trabajo, adelantadas por las distintas poblaciones y comunidades indígenas y que condujeron al logro de niveles destacados de desarrollo económico, comunitario y cultural en muchas de ellas, pueden considerarse las precursoras de lo que hoy es la cooperación en esta otra parte del mundo. Desde las primeras manifestaciones netamente humanas, los hombres respondiendo a una vocación natural, pero también buscando protección y amparo frente a las fuerza de la naturaleza y a las acciones de los otros hombres, han actuado guiados por su instinto de conservación.

De ahí que cuando el hombre se asentó en determinados lugares y comenzó a explotar la tierra de una manera más previsiva y permanente, la cooperación entre los individuos comenzó a convertirse en una acción mucho más compleja¹⁹. En verdad, los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza y tanto el trabajo como sus frutos, incluyendo los bienes necesarios para obtenerlos, eran de índole colectiva.

¹⁶PINEDA SUÁREZ, Carlos; CASTILLO SOTO, Martha Elvira y otros. Cooperativismo mundial. Bogotá, 1998. p.43-55.

¹⁷MULLER, Hans. citado por: PINEDA SUÁREZ, Carlos; CASTILLO SOTO, Martha Elvira y otros. Cooperativismo mundial. Bogotá, 1998. p.92.

¹⁸BRENTANO, Luis. citado por: PINEDA SUÁREZ, Carlos; CASTILLO SOTO, Martha Elvira y otros. Cooperativismo mundial. Bogotá, 1998. p.102.

¹⁹PINEDA SUÁREZ; CASTILLO SOTO y otros. Op.cit. p.108.

Ahora bien, al irse generando excedentes y al perfeccionarse los sistemas religiosos, se llegó a una mayor diferenciación entre los que trabajaban y los que tenían relación con los dioses. Así, en la antigüedad empezaron a formarse los gérmenes de la propiedad individual y de la estratificación por castas.

De manera paralela, la cooperación comenzó a formalizarse y a constituirse en una acción voluntaria, definida por una opción personal. Los artesanos, en el Egipto de los faraones (siglo -XXV), poseían un comercio altamente desarrollado que llevó a la conformación de asociaciones encargadas de regulación de las actividades en la búsqueda de amparar los intereses comunes.

Igualmente, los mercaderes y navegantes Fenicios (siglo -XV), aseguraban entre sí las mercancías que iban a transportar en sus innumerables viajes, dando origen a las primeras manifestaciones de lo que hoy se conoce como seguro cooperativo.

También en la China aparecieron asociaciones Cooperativas de ahorro y crédito, durante la Dinastía Chou (siglo -XII), limitadas a un pequeño grupo de miembros de una comunidad.

En Babilonia (año -550), existieron tanto los “*undestabings*” cooperativos, orientados hacia el intercambio y a la comercialización de productos agrícolas, como las sociedades de crédito, encargadas de defender a los pobres contra las injusticias de los préstamos de los poderosos.

En las sociedades esclavistas ateniense y romana (siglo -V a siglo -III), aunque los campesinos y artesanos no tenían la libertad de asociación, existieron diversas formas de cooperación como las sociedades de beneficios para el culto de los muertos en Grecia, que ayudaban a todo tipo de ciudadanos (esclavos o no, pobres, extranjeros, etc.). Los asuntos administrativos estaban al cuidado de miembros elegidos que se reunían mensualmente y celebraban una asamblea anual, seguida por un banquete de los miembros.

En Roma existieron los “*collegia*”, conformados por artesanos, que a pesar de no contar con facilidades legales o económicas, formaron colegios comerciales, cobijados bajo la figura de asociaciones religiosas y que fueron finalmente suprimidos por Julio Cesar en el año -45. No obstante, sin desconocer éstos y otros antecedentes es indudable que la cooperación organizada es una consecuencia del régimen capitalista, surgida precisamente para hacer frente a la situación desventajosa que se presentaba a los poseedores de escasos recursos, y a la tendencia cada vez más pronunciada de explotar el comercio y la industria con fines especialmente lucrativos.

Durante el feudalismo y el nacimiento del capitalismo mercantil en la naciente realidad americana, se crearon una serie de entidades e instituciones que pueden

considerarse como las primeras manifestaciones de cooperación que por su grado de organización y motivación las impulsó, destacándose de manera importante la solidaridad y la ayuda mutua.

Muchas de estas entidades surgieron como una continuación de las manifestaciones de cooperación ya existentes en la antigüedad, pero otras respondieron a la voluntad de llevar a la práctica el pensamiento utópico de diversa índole (religioso, filosófico, reformista, pedagógico, científico, etc.) en la búsqueda de construir un mejor mundo para el hombre.

Las utopías son propuestas elaboradas a partir de una problemática social concreta desde las cuales se presentan modelos ideales de sociedad, sistemas de vida o de autorrealización. El mundo de la cooperación construyó gran parte de sus realizaciones basado en la voluntad de crear una nueva realidad, frente a los hechos que se estaban viviendo en ese momento.

En la Europa del siglo XV surgieron diversos tipos de organizaciones, entre los que se pueden mencionar los siguientes: *El artel y el mir*, en Rusia, un tipo de trabajo asociado conformado por agricultores y gente del campo, como leñadores, cazadores y pescadores, en el que los miembros aportaban el trabajo y su producto era comercializado por la entidad asociativa.

En España, *los pocitos*, donde los agricultores depositaban sus productos para las épocas de escasez y obtenían semillas en calidad de préstamos, y las *alhondigas*, almacenes públicos para la venta de granos, comestibles y mercancías en general, que se proponían evitar la acción de los especuladores.

En todos los países de la Europa de entonces, los artesanos se agrupaban en los *gremios*, conformados para velar por los sistemas de trabajo y regular el empleo técnico, a la vez que se practicaba la ayuda mutua por medio de la prestación de servicios y asistencia en caso de enfermedad o muerte.

Igualmente, en varios países se establecieron *las mutualidades*, o sociedades de socorros mutuos, basados en la ayuda mutua y solidaria de sus miembros frente a diversos tipos de adversidades.

En América, las manifestaciones pre-Cooperativas se dan en dos momentos. En primer lugar, durante la Colonia, especialmente en América Latina, donde los conquistadores establecieron diversas formas organizativas proteccionistas para los indígenas, como lo fueron los resguardos indígenas y las misiones jesuíticas.

El resguardo fue una institución socio-económica que se consolidó en los siglos XVII y XVIII para la protección de los indígenas en las colonias españolas; en la primera reforma agraria de 1591 se consideraron tierras de resguardos

aquellas que se otorgaban a los pueblos indígenas por medio de títulos. La tenencia o propiedad de estas tierras era de carácter comunal, a la vez que inalienable para una mayor protección del indígena contra el abuso de los españoles y criollos.

Los resguardos fueron establecidos en pueblos de indios, o sea en aquellos núcleos de población aborigen que no fueron repartidos en encomiendas. Un pueblo indígena o reducción tenía su propia organización en la época colonial. La propiedad de la tierra de esa reducción conformaba el resguardo, el cual se dividía, generalmente, en tres partes; la primera se adjudicaba en parcelas a distintas familias indígenas, las cuales las cultivaban según sus necesidades.

Una segunda parte se destinaba a la “labranza de comunidad”, la cual, era trabajada en común por los indígenas de distintas partes de un pueblo y su producto se destinaba a las cajas o bienes de la comunidad, las cuales servían para el sostenimiento de hospitales y para el mantenimiento de huérfanos, viudas y pobres.

La tercera parte del resguardo se destinaba a los *ejidos o terrenos comunes* de pasto para la cría de ganado, generalmente ovino, caprino, porcino y de gallinas. En algunos resguardos los indígenas reservaban algunas tierras para su arrendamiento a los españoles o mestizos, quienes las utilizaban para sus cultivos agrícolas, la ganadería, construcción de molinos, etc. Estos arrendamientos se hacían inclusive en contra de la ley española.

Posteriormente, surgen entidades de cooperación en toda América, influidas por las ideas filosóficas predominantes en Europa en el siglo XVIII que significaron un auge de la tendencia a la libre empresa, y libraba todo a la competencia sin restricciones, afianzando cada vez más a un capitalismo que se agigantaba y progresaba en forma pronunciada, transformando a los capitalistas en una clase avasallante y explotadora. Había terminado la era de la esclavitud física para nacer la de la esclavitud económica, en todos los campos, es decir, la ciudad con su comercio e industria y la zona agropecuaria con su agricultura y ganadería.

Es indudable que al “capitalismo hay que reconocerle buena parte del progreso material de la humanidad contemporánea, pues su desarrollo abarca en forma total la actividad comercial e industrial, permitiendo la expansión del movimiento económico y financiero, de manera tal que paralelamente se acrecientan los progresos técnicos”²⁰; pero con él también nace una nueva clase, la proletaria, que debe organizarse para afrontar la defensa de sus derechos y disminuir la explotación.

²⁰Ibid., p.157.

Ese “progreso se ha parcializado de una manera que se toma injusta”²¹, por el sistema del salario, la remuneración de los trabajadores en todas sus jerarquías, conformándose un sistema de explotación que se manifiesta aprisionando a un amplio sector de la humanidad en una esclavitud que, si ya no es de cadenas, e sí de dependencia económica, que mantiene a la clase productora hasta el nivel que se requiere para abastecer con su mano de obra la labor que exige el progreso acelerado de la industria y el comercio, pero no más allá de lo necesario para su supervivencia.

Ante esta situación de inferioridad, estas clases no tienen defensa si no es por medio de su agrupamiento en sindicatos, para la defensa de sus intereses gremiales en partidos políticos para integrar el Estado en su representación y en Cooperativas para enfrentarse con el régimen económico en vigencia, tomando de éste todo lo que pudiera resultarle útil y conveniente y aplicando, además, su respectiva doctrina.

1.2.1.2 Principios y valores del cooperativismo.²² El cooperativismo desde sus inicios estableció unos principios básicos que rigen todo el quehacer de las cooperativas, estos son:

- **Asociación voluntaria y abierta.** Las Cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser asociados, sin discriminación social, política religiosa, racial o de sexo.
- **Gestión democrática por parte de los asociados.** Las Cooperativas son organizaciones administradas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de políticas y la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y administrar las Cooperativas son responsables ante los asociados.
- **Participación económica de los asociados.** Los asociados contribuyen equitativamente al patrimonio de sus Cooperativas y lo administran de manera democrática.
- **Autonomía e independencia.** Las Cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos o si se consiguen recursos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren la administración democrática por parte de los asociados y mantengan su autonomía.

²¹Ibid., p.158.

²²DURÁN QUINTERO, Blanca Aurora. Empresas asociativas de la economía solidaria. Bogotá: Unad, 2002. p.127-130

- **Educación, formación e información.** Las Cooperativas proporcionan educación y capacitación a los asociados, representantes elegidos, directivos y empleados para que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de sus objetivos. Informan a la comunidad especialmente a los jóvenes y líderes de opinión acerca de la naturaleza y beneficios de la cooperación.
- **Cooperación entre Cooperativas.** Las Cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- **Interés por la comunidad.** La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

En cuanto a los valores²³, la economía solidaria identifica dos grupos:

Valores generales.

- **Autoayuda y ayuda mutua.** Colaboración consigo mismo y con los demás.
- **Responsabilidad propia.** Compromiso personal y permanente por las acciones u omisiones en que se incurran y que perjudiquen de algún modo a la organización.
- **Democracia.** Tomar decisiones en la asamblea y contribuir a la eficiente y eficaz gestión de la empresa haciendo parte de los órganos de administración, control y ejecución.
- **Igualdad.** Participación en igualdad de condiciones en todas y cada una de las actividades que desarrolle la empresa.
- **Equidad.** Atribuir a cada uno de los asociados, en forma equitativa, a lo que tiene derecho.
- **Solidaridad.** Velar por el interés colectivo, uniendo esfuerzos en procura del bien común.

Valores éticos:

- **Honestidad.** Hace referencia a la relación que existe entre el pudor y la decencia y que no se opone a las buenas costumbres.

²³Ibid., p.58-60.

- **Franqueza o transparencia.** La verdad como única revelación en el manejo y transmisión de la información.
- **Responsabilidad social.** Compromiso con la comunidad y responsabilidad frente a ella en todas las actividades que se desarrollen.
- **Apertura.** Posibilidad permanente de aceptar nuevos vinculados en las condiciones que el movimiento cooperativo practica.
- **Vocación social.** Interés verdadero por el servicio a las comunidades

1.2.1.3 Cooperativismo en el mundo, en América y en Colombia.

Cooperativismo en el mundo.²⁴ La idea y la práctica de la Cooperación aplicadas a la solución de problemas económicos aparecen en las primeras etapas de la civilización, como ya se mencionó antes. Pero como punto de partida de una visión histórica de la cooperación, es preciso identificar a **los precursores** de esta ideología, es decir, aquellas personas que a partir del siglo XVII, tanto en las ideas como en las obras, empiezan a precisar las características del sistema cooperativo. En esta fase precursora del cooperativismo es necesario destacar de manera especial a dos ideólogos: Roberto Owen (1771-1858) y Carlos Fourier (1772-1837). Owen el autodidacta, industrial afortunado desde muy joven, innovador en técnicas y sistemas sociales, en el furor de la revolución industrial, intentó llevar a la práctica sus ideas organizando las colonias de New Lanark, en su propio país Inglaterra y la de Nueva Armonía en Estados Unidos (Indiana); la bolsa de trabajo y las instituciones sindicales de alcance nacional. Fourier, francés, el de las concepciones geniales y ambiciosas, escritor prolijo y confuso a veces, llevó una vida cómoda y no consiguió llevar a cabo su obra el “Falasterio” en donde deberían llevarse a cabo aquellos frutos de su pensamiento inquieto y profético.

Las minas de carbón eran la principal fuente de energía antes de la revolución. Es necesario mencionar la época de la revolución industrial ocurrida en Europa, especialmente en Gran Bretaña, en el siglo que va desde 1750 a 1850 como una referencia histórica imprescindible. La revolución industrial no fue solamente una revolución política, fue principalmente una revolución tecnológica influida por la utilización de algunos descubrimientos en la industria, entre ellos el del vapor aplicado a toda clase de maquinarias y el de la lanzadera y la hiladora mecánica que transformaron la industria textil.

²⁴ARGÁEZ GARCÍA, José Alirio. Teoría General de las Sociedades. 7a.ed. Bogotá: Doctrina y Ley, 1996. p.47-75.

La influencia de la revolución industrial con sus características de desorden, sobre la clase trabajadora, produjo algunas reacciones cuyas consecuencias todavía se pueden apreciar: la de los destructores de maquinas, que fue duramente reprimida por el Estado, la del sindicalismo, la de los cartistas, o sea, aquella que se propuso lograr leyes favorables para el trabajador, y la que podemos denominar Cooperativa. Esta última tuvo por causa inmediata el hecho de que en Inglaterra muchos trabajadores de la época no siempre recibían su salario en dinero, sino en especie, con las consiguientes desventajas de mala calidad, pesa equivocada y precios muy altos. Aún en el caso de que recibieran el salario en dinero, por ser éste demasiado bajo, obligaba a los trabajadores a someterse a los tenderos que por concederles crédito exigían un valor mayor por la mercancía, junto con las demás circunstancias desfavorables que acompañan a esta clase de ventas a crédito.

De esta manera, los trabajadores pensaron que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, originándose así la idea de las Cooperativas de consumo. Por otra parte el desempleo y las gravosas condiciones del trabajo cuando se conseguía, movieron a otros grupos de trabajadores a organizarse en Cooperativas de producción y trabajo, que hoy se denominan trabajo asociado. En la ciudad de Rochdale (Inglaterra), dedicada por mucho tiempo a la industria textil, se presentaron algunas de las consecuencias de la revolución industrial, inconvenientes para los trabajadores, por lo cual algunos de ellos pensaron que debían agruparse y se constituyeron en una organización para el suministro de artículos de primera necesidad.

Desde luego, para llegar a ese objetivo debieron antes, con gran esfuerzo de su parte, ahorrar cada uno en la medida de sus capacidades, logrando así reunir un pequeño capital de 28 libras esterlinas, una por cada uno de los socios. Con ese exiguo patrimonio, fundaron una sociedad denominada "De los Justos Pioneros de Rochdale".

La mayoría de estos hombres eran tejedores y en el grupo figuraban algunos más ilustrados que habían tenido participación en otras organizaciones de beneficio común. Para el 21 de diciembre de 1844, en contra de las opiniones de los comerciantes establecidos y de otros ciudadanos, abrieron un pequeño almacén, en la llamada Callejuela del Sapo, pero, para sorpresa de los comerciantes que les auguraron un rotundo fracaso, la incipiente institución fue creciendo e incluyendo en su organización a muchas personas de localidades aledañas.

Fue este el origen del cooperativismo de consumo en Gran Bretaña, cuyo desarrollo abarcó después no sólo a la Europa Continental sino al resto del mundo. El importante crecimiento debe atribuirse no a la importancia del poder económico, sino al valor de las ideas y a la fidelidad que estos iniciadores tuvieron para con esas ideas.

Cooperativismo en América.²⁵ Al analizar los orígenes remotos del cooperativismo en América es imposible dejar de mencionar a las instituciones precolombinas que guardan alguna relación con el sistema cooperativo. En primer lugar las formas de cultivo entre los Incas. Los jefes de familia, que por diversas razones podían trabajar la parcela de tierra que les había correspondido en el reparto anual, podían solicitar la ayuda de otros miembros de la comunidad; este sistema llamado “*Minka*” obliga al usufructuario de la parcela, que era trabajada con la ayuda de otras personas, a sustentar con el producto de sus cosechas las economías de sus auxiliares en el trabajo. Era en el fondo un embrión de Cooperativa de producción agrícola.

Por otra parte en el México precolombino existió la institución llamada “*Calpulli*” en la cual se pueden identificar los caracteres cooperativos del régimen de propiedad los cuales están representados en los siguientes hechos: las tierras de un barrio determinado estaban lotificadas y cada lote pertenecía a una familia, la cual la explotaba por su propia cuenta. Quiere esto decir que el barrio no era un conjunto de tierras explotadas en común, sin que nadie fuera dueño de nada, sino que, sin poseerla en propiedad privada individual y sin una disposición enteramente libre para enajenarla, la propiedad era familiar, hereditaria y condicionada al bien social.

En conclusión, a pesar de las múltiples diferencias culturales y sociales que caracterizaron a las grandes familias pobladoras de América desde tiempos inmemorables, la característica esencial, el núcleo determinante de la organización económica y social, el factor principal de cohesión, el motor de la organización social, en una palabra el alma de estas economías, fue la cooperación.

Cuando se habla de los orígenes próximos de la cooperación en Iberoamérica, se hace referencia a organizaciones económico-sociales establecidas de conformidad a los principios y métodos que aparecieron a mediados del siglo XIX en Europa y que han configurado el denominado sistema cooperativo.

Las corrientes inmigratorias, las actividades culturales y aún circunstancias políticas influyeron en el desarrollo del cooperativismo en esta parte del continente americano. Así, por ejemplo, los inmigrantes alemanes, suizos e italianos dan origen en el sur del Brasil a las Cooperativas agrícolas y de crédito. En el año de 1873, se organiza en la ciudad de México una Cooperativa de profesionales de la sastrería, conforme con el modelo francés de las asociaciones obreras de producción de París, y la gran Cooperativa urbana de Buenos Aires llamada “El Hogar Obrero”, fue fundada en 1905. La organización sindical, por su parte tuvo gran influencia en el desarrollo cooperativo. La agrupación de los trabajadores pertenecientes a empresas públicas y privadas, en sindicatos, sirvió

²⁵PINEDA SUÁREZ; CASTILLO SOTO y otros. Op.cit., p.37-49.

de base a las Cooperativas de propósitos múltiples (con secciones de crédito, consumo, vivienda, previsión, etc.), que han sido muy comunes en algunas de las más grandes ciudades de Iberoamérica.

Ya bastante avanzado el siglo XIX, empieza a ser apreciable la influencia del cooperativismo de la América del Norte en los países de Iberoamérica, especialmente en algunos campos. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se inician en el Canadá, pasan luego a los Estados Unidos en donde logran una gran expansión y se integran en la poderosa organización conocida con el nombre de CUNA, (Credit Union National Association) Asociación Nacional de Uniones de Crédito. Esta última resuelve extender su acción a otros lugares fuera de Norteamérica y ayuda eficazmente al incremento de esta clase de Cooperativas en varios países de Iberoamérica.

En el movimiento cooperativo llamado "de Antigonish", orientado por la Universidad de San Francisco Javier (Nueva Escocia, Canadá), después de haber logrado sorprendentes resultados en la transformación de las provincias marítimas canadienses, se proyectó también sobre algunos países del Caribe entre los cuales merece ser citado de manera especial Puerto Rico, que logró un desarrollo cooperativo sólido de gran variedad a la vez.

Años más tarde, otras organizaciones Cooperativas norteamericanas, especialmente la Liga de Cooperativas de los Estados Unidos, que hoy se denomina Asociación Nacional de Empresas Cooperativas, ofrecieron asistencia técnica y ayuda económica para el desenvolvimiento de la Cooperación en Iberoamérica. Lo propio puede decirse de algunos organismos internacionales, particularmente de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Oficina Internacional del Trabajo -OIT-.

Los gobiernos por su parte, se han interesado mucho por el desarrollo cooperativo, en algunos casos mediante la iniciativa de estadistas de amplia visión y en otros, por la acción de los propios movimientos cooperativos. El interés gubernamental que ha presentado apreciables diferencias de grado en los diversos países iberoamericanos, se han expresado en la expedición de leyes especiales para regular el funcionamiento de las Cooperativas, disposiciones que otorgan exenciones y ventajas en favor de esas entidades, normas que tratan de extender los conocimientos en materia Cooperativa y además ayudas financieras directas y participación de los organismos cooperativos en los planes generales de desarrollo. Especial significación han tenido las normas sobre reforma agraria que se han expedido en varios países de Iberoamérica y que incluyen importantes capítulos sobre organización de los beneficiarios de las reformas, en Cooperativas agropecuarias de funciones múltiples.

También las organizaciones religiosas, particularmente las de la Iglesia Católica, han tenido influencia en la expansión Cooperativa dentro de los países

iberoamericanos. Por lo que se refiere a la integración Cooperativa, etapa que ya supone un cierto crecimiento, las primeras manifestaciones se pudieron observar en aquellos países en donde el cooperativismo había logrado mayor afianzamiento. Es así como paulatinamente van apareciendo en el panorama cooperativo iberoamericano asociaciones, federaciones, confederaciones y uniones Cooperativas que sirven a las entidades afiliadas en actividades económicas, empresariales y también en las de promoción, educación y representación.

Cooperativismo en Colombia²⁶. En Colombia las primeras ideas cooperativas y solidarias las establecieron los Chibchas, quienes conformaron sistemas solidarios encaminados a buscar y otorgar el beneficio de toda la tribu a través del trabajo colectivo. Sin embargo, y pese a la casi completa desaparición de los grupos indígenas, la filosofía solidaria ha permanecido vigente hasta convertirse hoy en día en el motor de desarrollo y convivencia ciudadana de cerca de tres millones de colombianos, quienes con su empeño y dedicación han construido un sistema solidario que participa de la vida económica colombiana dando oportunidades de trabajo y desarrollo personal en sectores como el ahorro, transporte masivo, comunicaciones, comercio internacional, industria, entre otros.

El primer colombiano que difundió las ideas solidarias fue el padre Adán Puerto, a través del Boletín Diocesano de la arquidiócesis de Tunja en 1921. Él había conocido los principios del cooperativismo durante su estadía en Europa.

No obstante la difícil situación económica que vivía Colombia en los años veinte, y debido principalmente a los inconvenientes causados con la importación de bienes de primera necesidad, se crearon cooperativas de consumo y de ahorro y crédito, conformadas por miembros de diferentes sindicatos.

Para 1931 el economista Juan Manuel Agudelo hizo realidad el sueño del padre Puerto al lograr que el Congreso de la República aprobara la primera legislación cooperativa en nuestro país, por medio de la Ley 134, convirtiéndose en su principal gestor.

Gracias a esta normatividad, las cooperativas pioneras, que hasta entonces iban prácticamente a la deriva, pudieron establecer patrones legales de funcionamiento. Para 1933 ya existían cuatro grandes sociedades cooperativas: La Cooperativa de Buses de Santa Fe, la Cooperativa de Empleados y Obreros de Cementos Diamante y la Cooperativa Cundimarquesa de Miel y Panela.

²⁶URIBE GARZÓN, Carlos Alberto. Historia del movimiento cooperativo. Bogotá: Codex, 1999. p.21-27.

De ahí en adelante el crecimiento regional y nacional del cooperativismo entró en una etapa de desarrollo, tanto en calidad como en cantidad de instituciones solidarias. En 1947 ya existían 296 entidades que afiliaban a más de 68.000 asociados. En ese momento ya se conocían los fondos de empleados, las precooperativas y las sociedades mutuales.

En 1963 nuevamente se cambió la normatividad, debido especialmente al rápido e intenso crecimiento del sector. Para ese entonces, ya las modalidades solidarias de vivienda, educación y transporte estaban en pleno furor. Por eso fue necesario reglamentar la ley vigente y sancionar el Decreto 1598, el cual, regiría a todo el sector durante los próximos veinticinco años.

Durante este período surgieron entidades solidarias de gran desarrollo como la Asociación Colombiana de Cooperativas, (ASCOOP); la Unión Cooperativa Nacional de Ahorro y Crédito, (UCONAL); la Central de Cooperativas de Crédito y Desarrollo Social, (COOPDESARROLLO), entre otras.

En 1988 se modificó nuevamente la normatividad y se aprobó la Ley 79 de 1988, que contempló los principios jurídicos y constitucionales por los cuales se debe regir todo el sector solidario en Colombia. Entre sus innovaciones, esta ley estableció la posibilidad de que las cooperativas se pudieran convertir o transformar en bancos cooperativos, corporaciones financieras, sociedades fiduciarias y compañías de financiamiento comercial.

El sector solidario aceptó el reto propuesto por esa legislación y en 1992 ya se habían creado el Banco Cooperativo de Colombia (BANCOOP), el Banco COOPDESARROLLO y el Banco UCONAL, entrando a formar parte de los 32 bancos existentes en el país y ofreciendo los mismos productos de la banca tradicional, como certificados de depósito a término, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, operaciones internacionales, etc.

En 1998, fue expedida la Ley 454, que definió el concepto de cooperativas financieras para las que captaban depósitos de terceros con la vigilancia de la Superintendencia Bancaria y las cooperativas de ahorro y crédito que captaban recursos únicamente de sus asociados con vigilancia especializada de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Las cooperativas continuaron con el ánimo de la competencia con el sector financiero de mercado abierto y confrontaron circunstancias comunes de riesgo en el ejercicio de la actividad financiera, entre otras, alta morosidad, iliquidez, etc., y que no estuvieron en capacidad de resistir y entraron en crisis a partir de 1997, ocasionando la intervención del Estado para liquidar alrededor de 45 cooperativas, las más grandes de ahorro y crédito y especialmente las denominadas cooperativas financieras.

En Colombia, se registraron en 1998 alrededor de 1.500 cooperativas de ahorro y crédito, con actividad financiera, de las cuales hoy sólo 15 aproximadamente captan ahorros de terceros, después de existir alrededor de 150.

En 1997, se inició la crisis del sector cooperativo colombiano, que obligó a la liquidación de dos bancos cooperativos, UCONAL y BANCOOP, y a la indirecta conversión de COOPDESARROLLO en sociedad anónima. Luego de las fusiones forzosas de CUPOCREDITO y COOPSIBATE y de recibir los activos y pasivos de BANCOOP, COOPDESARROLLO se transforma en el Banco MEGABANCO, S.A. COOPDESARROLLO continúa siendo el principal accionista del Banco, manteniendo el control del mismo. De esta forma no quedó ningún banco de naturaleza cooperativa.

El modelo solidario sin embargo, ha seguido creciendo a ritmos altamente satisfactorios, y hoy cuenta con un significativo número entidades cooperativas que cumplen un papel estratégico en la redistribución del ingreso y la propiedad, dándole mayor carácter social a las actividades económicas, pues para el sector no importa sólo el crecimiento económico, sino el personal a través de una eficiente y completa educación, un mayor cubrimiento en salud, facilidades de acceso a vivienda, recreación y deporte, áreas en que las entidades solidarias benefician a sus asociados.

1.2.1.4 Clases de cooperativas.²⁷ Según el desarrollo de sus actividades. De acuerdo con este criterio las entidades solidarias se clasifican en especializadas, multiactivas e integrales.

➤ **Entidades especializadas.** Las entidades especializadas son las que se organizan para atender una necesidad de tipo específico en lo correspondiente a sólo una rama de actividad económica, social o cultural, en calidad de productores y trabajadores o en la de consumidores de bienes o usuarios de un servicio. Estas entidades pueden ofrecer servicios diferentes a los establecidos en su objeto social mediante la suscripción de acuerdos con otras entidades solidarias.

➤ **Entidades multiactivas.** Las entidades solidarias de carácter multiactivo son aquellas que se organizan para atender diferentes necesidades, de acuerdo con las características de cada tipo de cooperativa.

➤ **Entidades integrales.** Las entidades integrales son aquellas que en desarrollo de su objeto social realizan dos o más actividades conexas y complementarias de producción, distribución, consumo o prestación de servicios.

²⁷ECONOMÍA SOLIDARIA. Identidad cooperativa. Folleto No.5. Bogotá: Puntos suspensivos, 1999. p.1-4.

Según la naturaleza jurídica. De acuerdo con este criterio se hace la siguiente clasificación:

- **Las cooperativas.** Son las entidades solidarias creadas para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales de los asociados por medio de una empresa de propiedad conjunta y de gestión o control democrático
- **Las precooperativas.** Se consideran precooperativas, los grupos que bajo la orientación y con el concurso de una entidad promotora se organizan para realizar actividades permitidas a las cooperativas, y que por carecer de capacidad económica, educativa, administrativa o técnica, no están en posibilidad inmediata de organizarse como cooperativas. Para su constitución deben contar con un mínimo de cinco asociados que unen su capital y su fuerza de trabajo para realizar una determinada actividad económica, principalmente el mantenimiento de vías, la vigilancia privada y el reciclaje, y contratan con entidades del Estado como es el caso del Ministerio de Transporte.
- **Fondos de empleados.** Los fondos de empleados son otro tipo de asociaciones cooperativas, integradas por trabajadores de grandes empresas de manera independiente. Su actividad solidaria se desarrolla principalmente en el mercadeo y servicios de ahorro, crédito y vivienda.
- **Asociaciones mutualistas.** Las asociaciones mutualistas son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, constituidas libre y democráticamente por naturales inspiradas en la solidaridad y que tienen como objetivo el brindar ayuda recíproca frente a riesgos eventuales y satisfacer sus necesidades mediante la prestación de servicios de seguridad social.

Según nivel. La clasificación se realiza así:

- **Organismos de primer grado.** Son las cooperativas de base como tal.
- **Organismos de segundo grado.** Los organismos de segundo grado son ligas, uniones, centrales, federaciones o asociaciones que requieren para constituirse un mínimo de diez entidades solidarias a nivel nacional y por lo menos cinco a nivel regional.
- **Organismos de tercer grado.** Estos están conformados por organismos de segundo grado que se agrupan para unificar la acción de defensa y representación del movimiento solidario a través de la interacción e integración a nivel nacional e internacional, y son más conocidos como confederaciones. Un organismo de tercer grado sólo se puede conformar con la unión de por lo menos 12 entidades.

1.2.1.5 Cooperativas de Trabajo Asociado. Las Cooperativas de Trabajo Asociado, comparten con las demás Cooperativas las características, los principios y los valores que animan a las organizaciones de la economía solidaria.

Son, entonces, empresas asociativas sin ánimo de lucro en donde los asociados son dueños, trabajadores, administradores de sus empresas; son quienes vinculan el trabajo personal para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios.

Participan democráticamente en el señalamiento de políticas, planes y programas; en la asignación de tareas y en la toma de decisiones al interior de la organización para conseguir el desarrollo económico, social y cultural autosostenibles. Comparten igualmente el doble carácter de empresas y de asociaciones.

Son empresas porque sus principios, estrategias y criterios están basados en eficiencia, eficacia, productividad y rentabilidad con el objeto de ofrecer los mejores servicios a los asociados ya la comunidad en general.

Tienen el carácter de asociaciones ya que todos sus miembros participan activamente en las actividades orientadas a la satisfacción de necesidades y aspiraciones colectivas mediante la participación esencialmente democrática.

Características especiales: Las cooperativas de trabajo asociado reúnen características que las diferencian de las restantes entidades de la economía solidaria y éstas son las principales:

- a. Los asociados deben aportar conjuntamente los recursos económicos y los medios de trabajo que les permitan realizar la totalidad de las tareas que asuman como compromiso colectivo.
- b. El asociado es dueño y trabajador simultáneamente; no existe patrono, pero acepta las condiciones, reglamentaciones e instancias que colectivamente han establecido en el acuerdo cooperativo y los reglamentos internos de la entidad.
- c. El sentido de asociación es preponderante, la integración, la solidaridad y ayuda mutua, son características fundamentales en esta relación de trabajo.
- d. Los servicios conexos y complementarios pueden ser prestados por la misma organización.
- e. El asociado trabajador aporta su trabajo a la organización de tiempo completo con dedicación, oportunidad, diligencia, eficiencia honradez y lealtad, carácter que imprime al compromiso, la sana práctica de los principios y valores de la economía solidaria.

f. El proceso de educación y capacitación permanente permite que el asociado reciba información completa y veraz en relación con los procesos de planeación, ejecución, evaluación y control, referidos a los planes de desarrollo institucional.

Particularidades de las Cooperativas de Trabajo Asociado: Pueden señalarse como las más relevantes:

1. Los asociados son al tiempo los propios trabajadores.
2. El régimen laboral no cubre a los socios trabajadores.
3. Sólo pueden contratarse trabajadores no asociados en casos y por causas excepcionales y justificadas; ellas son:
 - a. Por trabajos ocasionales o accidentales, referidos a labores distintas de las actividades normales de la entidad.
 - b. Para atender de manera temporal el incremento de actividades o para reemplazar a trabajadores que se encuentren separados de su trabajo.
 - c. Para vincular personal técnico que no exista dentro de los asociados y que no estén interesados en vincularse como asociados en la cooperativa.
 - d. Para llenar vacantes que exijan una inmediata provisión que no permitan esperar a que el trabajador calificado se vincule como asociado.
4. Para su constitución sólo se requiere de diez (10) asociados.
5. Las pérdidas, cuando ellas se presenten, deben cubrirse con parte de las compensaciones de los asociados.
6. Por el trabajo realizado el asociado tiene derecho a recibir una compensación dado que sus actos de trabajo se encuentran bajo el ámbito del régimen de compensaciones, de trabajo, previsión y seguridad social, previstos en los estatutos y reglamentos.
7. Los reglamentos de trabajo asociado conjuntamente con el de previsión y seguridad social deben enviarse a registro del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social antes de la constitución de la empresa y enviarse posteriormente, junto con los demás documentos de creación a la entidad que ejerza su inspección y vigilancia.

Disposiciones legales que regulan las Cooperativas de Trabajo Asociado: Además de la Ley 79 de 1988, que contiene las regulaciones de carácter general y que son de aplicación obligada para todas las cooperativas, de manera especial las Cooperativas de Trabajo fueron regladas en su constitución y funcionamiento mediante el Decreto reglamentario No.468 de 1990. De igual manera, la Ley No.454 de 1998 toca este tipo de organizaciones cuando determina el marco conceptual de regulación de la economía solidaria.

El trabajo asociado ha sido reconocido a nivel mundial y en Colombia refrendado por la Corte Constitucional (Sentencia C-211/2000), como la tercera modalidad por medio de la cual los seres humanos realizan actividades laborales, sustancialmente diferente al trabajo autónomo o independiente y a la modalidad asalariada o dependiente bajo la subordinación de un patrono o empleador .

El modelo cooperativo de trabajo asociado es una figura de reconocimiento mundial, sustentada en los principios, valores y métodos de operación que tienen las cooperativas a nivel universal, consagrados en la Declaración de Identidad Cooperativa (ACI, Manchester, 1995) e incluidos en la Recomendación 193/2002 de la OIT, y regida por los caracteres básicos y reglas de funcionamiento interno señalados por la Declaración Mundial sobre Cooperativismo de Trabajo Asociado (CICOPA-ACI, Oslo 2003)

En la Cooperativa de Trabajo Asociado se vincula el trabajo personal de los asociados y sus aportes económicos con el propósito de orientarlos a la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios en forma autogestionaria, a través de una empresa asociativa solidaria autónoma, en donde sus asociados son a la vez propietarios y trabajadores, que procuran por este medio crear para sí fuentes propias de trabajo, siendo la cooperativa propietaria, poseedora o tenedora de los medios de producción, y de los puestos de trabajo.

En las Cooperativas de Trabajo Asociado al ser sus miembros aportantes, trabajadores y gestores, esto es, trabajadores, dueños y administradores, no se generan a su interior relaciones que estén en contradicción y que impongan la intervención del Estado para dirimirlas; razón por la cual ellas no se encuentran sometidas a la legislación laboral ordinaria. La relación de trabajo asociado cooperativo está regulada mediante regímenes autoaceptados por los mismos asociados en los cuales fijan las reglas que hacen posible la organización del trabajo en común y que deben ser acatadas por todos los miembros.

El Cooperativismo de Trabajo Asociado es un medio legítimo y eficaz para combatir el desempleo generando puestos de trabajo. A través de cooperativas de trabajo asociado pueden organizarse desempleados, desplazados o marginados que crean su propia empresa. También pueden recuperarse empresas en crisis por parte de los trabajadores o como opción en reestructuración de empresas.

Las Cooperativas de Trabajo Asociado, por disposición legal y doctrinaria, deben ser autónomas. Ello implica que deben ser independientes de otros tipos de organizaciones, en especial de empresas o sociedades contrarias a sus fines u objetivos. Dicha autonomía se manifiesta en que la cooperativa debe ser creadora del cargo o puesto de trabajo que desempeñe el trabajador asociado y organizar directamente las actividades de sus asociados, en el manejo efectivo de los medios de trabajo o producción, como propietaria, poseedora o tenedora de

los mismos y en la independencia técnica en la realización del trabajo y la responsabilidad directa sobre el producto o servicio generado.

1.2.2 Características del servicio doméstico.²⁸ El trabajador del servicio doméstico es aquella persona que realiza el trabajo de un hogar que no es el suyo a cambio de una retribución monetaria o en especie. Sin embargo, puesto que el producto que vende es un servicio personal, la evaluación del mismo es totalmente subjetiva, su intensidad y calidad es variable y difícil de medir, por lo que su productividad no puede cuantificarse. En últimas, la empleada doméstica no vende un servicio sino su tiempo, su disponibilidad y su identidad como persona.

Desde la óptica económica tradicional, las tareas no retribuidas que no se producen para el mercado y que se realizan en el hogar son ignoradas, se consideran un trabajo no productivo. El trabajo doméstico se convierte en un trabajo "invisible" para la sociedad, que sólo se ve cuando no está hecho.

Sin embargo, desde los grupos feministas se viene reivindicando el trabajo doméstico, actividad fundamental de las amas de casa y las empleadas del servicio doméstico, como un trabajo socialmente necesario para la reproducción de la fuerza de trabajo y pilar fundamental del sistema de producción capitalista.

Por otra parte, se considera el trabajo doméstico como 'no cualificado', ya que aparentemente no hay necesidad de instrucción para desempeñarlo, sólo por el hecho de ser mujer se asume que se puede desempeñar esta ocupación. Pero, se ignora que en realidad su aprendizaje abarca gran parte del tiempo de socialización de las mujeres. Los vínculos entre trabajo doméstico y servicio doméstico, llevan a que este último sea uno de los sectores laborales más infravalorados.

Ahora bien, dentro del sector doméstico existen tres grupos de trabajadores, una mayoría que se desenvuelve por 'cuenta propia', las amas de casa; otro grupo que trabaja como ayuda familiar; y un tercero que lo hace por 'cuenta ajena', los empleados domésticos remunerados. Cada grupo ocupa una posición social diferente.

El sector de servicios domésticos se sitúa dentro del segmento del mercado de trabajo secundario, caracterizado por el tipo de trabajo irregular (lo que en los países más desarrollados se denomina economía sumergida y en el tercer mundo el sector informal) y precario (temporal y con alta movilidad horizontal). En la sociedad occidental es un trabajo desarrollado mayoritariamente por mujeres,

²⁸POSSO Q., Jeanny. Se necesita externa, no importa el color. Un panorama sobre el servicio doméstico en la ciudad de Cali a través de las agencias de empleo. Disponible en: [www.pdfactory.com](#). Consultado el 2 de Febrero de 2005.

inmigrantes pobres procedentes de la zona rural y las áreas urbanas de regiones menos desarrolladas (en el tercer mundo) y/o inmigrantes internacionales de los países más pobres (para Europa y Estados Unidos).

En América Latina es la ocupación que concentra más mano de obra femenina, en Colombia para la década de los 80 empleaba el 37% de la fuerza de trabajo femenino en las cinco principales ciudades. Panorama que ilustra una ocupación en la que se combinan las contradicciones de la identidad de género, la subordinación de la mujer, y la explotación entre clases

Hasta ahora, en la mayoría de países de América Latina, sólo es reconocida precariamente su condición de trabajadoras, las normas vigentes son discriminatorias con respecto al resto de trabajadores en todos los sentidos: sueldos, condiciones de trabajo, prestaciones sociales y seguridad social.

Respecto a las modalidades de contratación: interna o “con cama adentro”, y externa (por días y por horas), se observa en Colombia al igual que en otros países de Suramérica una tendencia al aumento de la modalidad de las empleadas por días y no a la disminución del empleo en el sector²⁹. Para el caso colombiano es un sector de empleo con un comportamiento típico del sector informal: crece tanto en los períodos de auge económico, porque aumenta su demanda; como en los de caída puesto que se convierte en una salida para los sectores de más bajos ingresos frente al descenso del empleo masculino.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hombres y mujeres han desempeñado a través de la historia roles que la sociedad del momento ha exigido según las particularidades de cada época, y en este sentido las tareas asignadas a cada género desencadenan una serie de comportamientos que de una u otra forma, modifican los procesos culturales de las comunidades. Un ejemplo de ello se encuentra en la historia reciente de Colombia cuando a comienzos del siglo XX las mujeres tradicionalmente conminadas a las tareas del hogar, empiezan a encontrar en el mundo exterior otros satisfactores: la academia y la actividad laboral se convierten entonces, en espacios nuevos de desarrollo y crecimiento individual y social para las mujeres.

Posteriormente, la fuerza laboral femenina abandona su carácter voluntario y emancipatorio para convertirse en una necesidad, pues el entorno económico de la familia y de la sociedad en general sufre un gran deterioro que obliga tanto a los padres como a las madres a hacer aportes económicos a los menguados ingresos familiares.

²⁹Ibid.

De otra parte y quizá aunado al nuevo sentido libertario de las mujeres y a los niveles de violencia alcanzado por el conflicto armado en Colombia, se ha acentuado de un lado, el fenómeno de las madres solteras y por el otro, las mujeres cabeza de hogar -viudas y desplazadas-, quienes con más urgencia todavía deben ingresar a la fuerza laboral del país. Aquí se configura pues una situación nueva que compromete el papel de la familia en la sociedad, aparentemente subyacente al concepto de mujer trabajadora, pues los parámetros convencionales de familia, padre proveedor y madre hogareña, se desvirtúan y se incorporan otros asociados con modelos fragmentados donde los roles tradicionales pierden su identidad.

Es claro que en este nuevo modelo se identifican dos grupos de mujeres: uno que deja su hogar para desarrollar diversas labores en el escenario del mercado laboral colombiano, y otro grupo en quien se delegan ahora los oficios domésticos y el cuidado de los niños, quienes a su vez abandonan los suyos en procura de los recursos económicos que les permita llevar alimento y bienestar a su casa. Esta actividad de la empleada doméstica ha sido tradicionalmente ejercida por mujeres de estratos bajos y de escasa formación académica, quienes se comprometen informalmente a cuidar niños, lavar y planchar ropas, hacer aseo y cocinar en hogares de estratos altos de la sociedad.

Ahora bien, mientras la situación económica del país no sufra cambios trascendentales y los procesos culturales descritos se mantengan, el fenómeno de la mujer trabajadora estará presente, por tanto adelantar un proyecto empresarial que beneficie a los grupos ya mencionados, no se aleja en nada de la realidad colombiana, al contrario, esta realidad fortalece la idea de reunir en una Cooperativa de Trabajo Asociado a un grupo de mujeres de estratos bajos de la ciudad de Pereira y que actualmente prestan el servicio doméstico por días en injustas condiciones laborales, en hogares de estratos altos de diferentes sectores de la ciudad.

La idea de la cooperativa está encauzada a profesionalizar el servicio de aseo integral para el hogar (limpieza de la casa, lavado y planchado de ropas) en un entorno de beneficio mutuo: de un lado, las empleadoras encontrarán en la Cooperativa una empresa legalmente constituida, responsable y comprometida con el servicio prestado y por el otro, las empleadas, ahora asociadas en la Cooperativa, elevarán su nivel de vida al encontrar estabilidad laboral, seguridad social y capacitación permanente y aunque ellas también hagan parte de la dinámica de la mujer que deja sus hijos para salir a trabajar, ahora tendrán mejores oportunidades para ofrecer a los suyos un mayor bienestar.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general. Determinar la factibilidad de constituir una Cooperativa de Trabajo Asociado (C.T.A.) que agrupe mujeres cabeza de hogar para prestar

servicios de aseo integral por días en hogares de la Comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, Risaralda.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Identificar las características particulares del entorno en el cual se pretende desarrollar el proyecto.
- Describir los conceptos básicos de la economía solidaria en el contexto de las Cooperativas de Trabajo Asociado.
- Elaborar un Estudio de Mercado que permita establecer si existe una demanda suficiente para el servicio que se pretende implementar.
- Elaborar un Estudio Técnico que se encamine a definir el tamaño, la localización, el proceso productivo, los equipos e instalaciones necesarias y la organización requerida para la operación del proyecto.
- Elaborar un Estudio Financiero que permita establecer el monto de los recursos que será necesario invertir para la implementación y operación del proyecto.
- Evaluar los resultados arrojados por los estudios previos para determinar la factibilidad del proyecto propuesto.

1.5 PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

1.5.1 Tipo de estudio. Teniendo en cuenta las características de este proyecto, las autoras lo han definido como de tipo **Descriptivo**, porque delimita con precisión los hechos que conforman el problema de investigación y por tanto es posible establecer las características propias de la población investigada. Además, porque se recurre a un trabajo de campo para lograr el propósito del mismo.

1.5.2 Fuentes y técnicas para la recolección de la información.

- **Fuentes secundarias:** En su desarrollo teórico esta investigación requirió de la consulta bibliográfica obtenida en las bibliotecas de la ciudad, en internet, y en documentos aportados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el Área Metropolitana Centro Occidente (AMCO), la Gobernación de Risaralda, la Alcaldía de Pereira, el Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD), el Centro de Investigaciones Socioeconómicas del Risaralda (CIR), la Superintendencia de la Economía Solidaria y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), entre otros.

- **Fuentes primarias:** Además de la observación directa, se emplearon encuestas que permitieron conocer las actitudes y las opiniones tanto de personas que demandan como ofertan el servicio de aseo integral para hogares, en la ciudad de Pereira. Esto fue especialmente importante para este trabajo, pues le aportó datos precisos a las autoras acerca de las características particulares del mercado en la comuna Olímpica y de la actividad del servicio doméstico, pues se carece de estudios estadísticos al respecto.

1.6. ALCANCES DEL PROYECTO

Se espera que a partir de los resultados arrojados por el estudio de factibilidad, las mujeres cabeza de hogar comprometidas en este proyecto, puedan tomar una decisión acertada con respecto a su futuro cooperativo y para lo cual las autoras pretenden otorgar las herramientas técnicas necesarias para que dicha decisión se encauce por el camino correcto y los beneficios no tarden en llegar.

Las mayores limitaciones del estudio están asociadas con la carencia de información a nivel local que permita visualizar el comportamiento histórico del servicio doméstico en la ciudad de Pereira, pues aunque el sector servicio en general muestra un crecimiento constante, la invisibilidad de esta actividad no le permite un reconocimiento de clase obrera, pues no se vincula con la producción económica de las regiones y en consecuencia no se aborda en los procesos censales locales.

2. ESTUDIO DE MERCADO

2.1 OBJETIVOS

- Determinar la cantidad de servicios, provenientes de la Cooperativa de Trabajo Asociado que se proyecta crear, que la comunidad estaría dispuesta a adquirir.
- Definir las características generales del servicio que se piensa ofrecer.
- Caracterizar al usuario potencial del servicio.
- Delimitar y describir el área o zona geográfica que va a ser atendida por el proyecto.
- Estimar el comportamiento futuro de la demanda y la oferta del servicio.
- Estimar los precios a los cuales los usuarios estarían dispuestos a pagar por el servicio y la cooperativa a ofrecerlo.
- Proponer un sistema de comercialización adecuado a la naturaleza del servicio y a las características del usuario.

2.2 EL SERVICIO

2.2.1 Identificación y caracterización. El caso que ocupa el interés de este Estudio de Factibilidad es la prestación de un Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) que consiste en la ejecución de labores domésticas puntuales, definidas como aseo de unidades habitacionales, lavado y planchado de ropas a domicilio en un tiempo determinado según el área de la unidad habitacional que deba atenderse y que más adelante se detallará.

El servicio descrito será prestado por mujeres mayores de edad, cabezas de hogar, y vinculadas a una Cooperativa de Trabajo Asociado que será creada siempre y cuando el resultado arrojado por este estudio sea favorable a dicho propósito.

El servicio que se pretende prestar se ofrecerá por días, es decir, se trata de una propuesta que no contempla el modelo de las empleadas internas pues estas mujeres son madres de familia y cabezas de hogar, como ya se anotó, y por tanto requieren tiempo para dedicar al cuidado de su propio hogar y de sus hijos

Ahora bien, el servicio está orientado a satisfacer las necesidades integrales de aseo de los estratos altos de la población residente en la Comuna Olímpica de

Pereira y cuya caracterización y análisis se hace en otro aparte de este estudio. Sin embargo, es importante anotar que se eligió esta comuna por las ventajas geográficas que ofrece con respecto a la residencia de las personas que prestarían el servicio y además porque allí habita un alto número de personas en condiciones económicas y culturales que puede acceder al mencionado servicio, pues la mayoría de los hogares de esta comuna están estratificados como cuatro y cinco, según la Secretaría de Planeación Municipal:

Tabla 1. Estratificación de los hogares de la comuna Olímpica de Pereira.

Estrato	Número de hogares	Porcentaje
Estrato 1	0	0.0 %
Estrato 2	0	0.0 %
Estrato 3	352	8.0 %
Estrato 4	2.382	54.1 %
Estrato 5	1.661	37.7 %
Estrato 6	9	0.2 %
Total hogares	4.404	100 %

FUENTE: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL. Estratificación urbana. Disponible en: Consultado el 5 de Febrero de 2005.

De otro lado, debe recordarse que la vinculación de servicio doméstico ha sido tradicionalmente un proceso inmerso en la más absoluta informalidad y por tanto las partes comprometidas en ello no encuentran garantías en el marco de la contratación laboral, por tanto la Cooperativa de Trabajo Asociado se constituiría en una gran fortaleza tanto para el contratante como para el contratista, pues en esta modalidad de desarrollo empresarial la Cooperativa es el ente legal con el cual se establecen las relaciones y las condiciones propias de un acuerdo de trabajo y en donde los satisfactores de las personas trabajadoras y de las beneficiarias del servicio, están directamente asociados con el mejoramiento de su calidad de vida.

Las trabajadoras en el contexto cooperativo serían entonces, socias de su propia empresa y es en este sentido como se espera no sólo formalizar el Servicio de Aseo Integral (S.I.A.) sino empezar a eliminar los múltiples conflictos de tipo laboral que se originan cuando las relaciones entre empleador y empleado se establecen en la informalidad.

Por último, el Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) es una actividad para la cual serán capacitadas y especializadas las mujeres integrantes de la Cooperativa y por tanto puede hablarse de la profesionalización de un oficio que socialmente ha sido descalificado e invisibilizado en los procesos productivos.

2.2.2 Usos del servicio. El Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) se pretende prestar en aquellos hogares de estratos altos de la Comuna Olímpica donde las labores domésticas son delegadas a mujeres ajenas al propio hogar por distintas razones, pues como se sabe las mujeres de nuestro tiempo han desarrollado roles sociales, laborales y académicos nuevos que las obliga a abandonar su casa y a contratar personas que resuelvan asuntos tan cotidianos como el aseo de la casa o el arreglo de la ropa sin establecer vínculos laborales formales con ellas.

El Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) que ofrecerá la Cooperativa tiene dos modalidades determinadas básicamente por el área en cual se prestará el servicio, pues en la Comuna Olímpica existen dos tipos de vivienda bien definidas en los estratos a los que se pretende llegar, por lo tanto son dos usos los que tiene el servicio ofrecido:

a) S.I.A. Apartamentos

b) S.I.A. Casas

Es claro que los espacios para asear en un apartamento son más reducidos que los de una casa y se parte además del principio de que en un apartamento viven menos personas que en una casa, pues el concepto de hacinamiento no se considera para estos estratos, por tanto las ropas para lavar y planchar son mayores en éstas últimas. De ahí que este factor resulte importante en el momento de determinar el tiempo para realizar la actividad y el precio de la misma.

2.2.3 Otros elementos del servicio. Convencionalmente el servicio doméstico incluye además del aseo de la vivienda y el arreglo de ropas, el cuidado de niños y la preparación de alimentos. Sin embargo, el Estudio de Factibilidad que se aborda no considera estos dos últimos aspectos en su primera etapa, pero sí se perciben como elementos posteriores de crecimiento de la Cooperativa y se tendrán en cuenta en el momento oportuno.

2.2.4 Servicios sustitutivos y/o complementarios. En el referente del servicio doméstico se identifica como un posible sustituto de la persona que lava las ropas a domicilio, la aparición en el mercado del servicio anunciado como alquiler de lavadoras por horas sin embargo, no se presenta como una posibilidad real de competencia en este proyecto, puesto que la usuaria debe manipular y controlar la máquina y esto representa tiempo que generalmente no se tiene para dedicar a estos menesteres. Es necesario anotar que el aseo de la casa y el planchado de la ropa, siguen siendo en el mundo entero, actividades que exigen la fuerza laboral del ser humano a pesar de los desarrollos tecnológicos alcanzados por el hombre.

Otro posible sustituto del servicio es el que se presta en las lavanderías, establecimientos comerciales que lavan y planchan ropa. Sin embargo, este servicio resulta especialmente costoso debido a las características propias de esta modalidad, en la cual se recoge y entrega a domicilio y además se cobra por unidad.

2.3 EL USUARIO DEL SERVICIO

La población usuaria del Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) está constituida esencialmente por personas que debido a las obligaciones contraídas fuera del hogar deben encargarse a otras las tareas propias de la casa como el aseo y el arreglo de las ropas, actividades éstas que como ya se dijo, no han sido automatizadas todavía a pesar del desarrollo de los electrodomésticos y de un sin número de ayudas mecánicas presentes en el mercado.

En consecuencia, quienes tienen acceso a este servicio son personas con capacidad de pago, empleados, comerciantes e industriales que tienen su actividad laboral fuera de su hogar y que no pueden dedicar tiempo a estas labores. También deben considerarse aquellos hombres y mujeres que a pesar de permanecer en su casa, no tienen vocación para atender estas tareas y su posición económica les permite contratar servicios como estos.

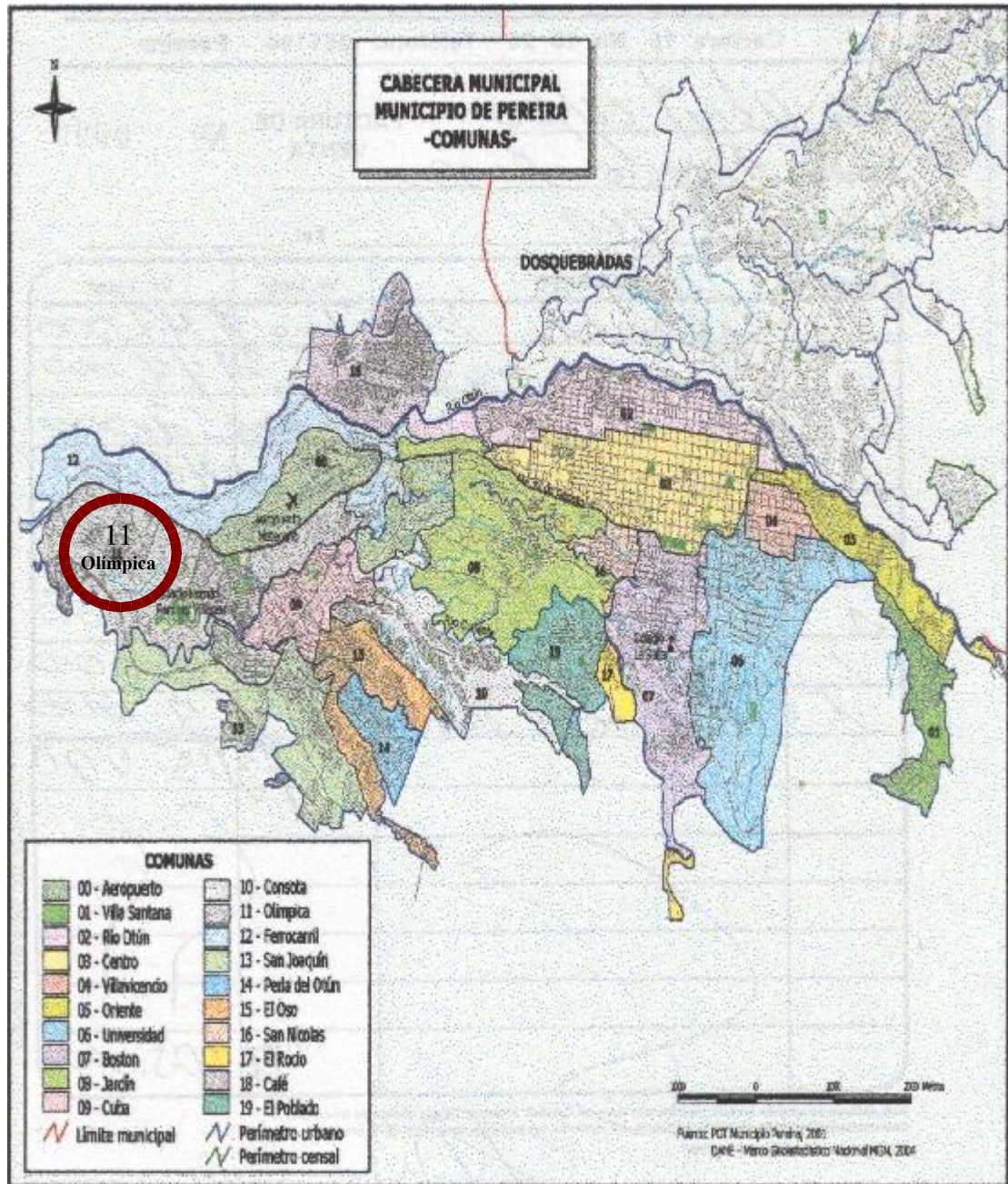
Debe recordarse que las sociedades modernas han colocado a la mujer, tradicionalmente vinculada al hogar y a sus roles domésticos, en escenarios distintos que la han llevado a ejercer roles sociales y culturales remunerados, pero es claro que las mujeres de estratos altos son quienes pueden contratar las tareas propias de la casa, pues las de estratos bajos no sólo deben trabajar por fuera de su hogar sino ejercer dicho rol en su propia casa.

2.4 DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

2.4.1 Delimitación del área geográfica. Como ya se mencionó, el Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) que pretende prestar la Cooperativa de Trabajo Asociado objeto de este Estudio de Factibilidad, está orientado a satisfacer las necesidades de este tipo de la comunidad residente en la Comuna Olímpica, la cual está situada al suroccidente de Pereira entre la Avenida 30 de Agosto y la Avenida de las Américas, partiendo de Mercasa hasta la bomba situada en el barrio Corales.

(Ver Figura 1)

Figura 1. Localización de la Comuna Olímpica, en el croquis de la ciudad de Pereira.



El origen de esta comuna se remonta a la década de los 80's cuando empezó a construirse el barrio La Villa. En sus inicios llevó el nombre del estadio, tomado por la proximidad al centro deportivo Hernán Ramírez Villegas que sirvió como referencia para ubicarla geográficamente. Surgió como un asentamiento pirata que después fue legalizado cuando la firma constructora llamada Restrepo Toro y Cía construyó las primeras 17 casas con las debidas especificaciones técnicas.

2.4.2 Descripción de condiciones de infraestructura. El desarrollo urbanístico y estratégica ubicación de la Comuna Olímpica permitió que con el paso de los años se construyeran alrededor de las primeras casas, una serie de conjuntos residenciales y barrios como los siguientes:

Alfa	Villa Olímpica I
Gamma I	Gamma II
Gamma III	Gamma IV
Santa Cruz de Gamma	Gamma V
Jardines de la Villa	La Alhambra
Multifamiliar La Villa	Los Corales
Villa de Corales	La Coruña
Olímpico I	Olímpico II
Pinar de Gamma	Villa Alicia
Alcázares	Coral Plazas
Torres de Fegove	Biflora
Comfamiliar de Gamma	Rincón de la Villa

Sector de Belmonte:

Altos de Belmonte	Samanes de Belmonte
Pinar de Belmonte	Torres de Belmonte
Mirador de La Cien	El Campín etapa III
El Campín etapa I y II	Los Arreboles
Villa Ilusión	Villas de La Madrid
Rincón de la Palma	El Rincón de los Robles
Los Nogales	El Palmar
El Pízamo	Tolú
Veracruz	

Ahora bien, según datos del Departamento Nacional de Estadísticas (DANE), en la comuna Olímpica de Pereira, las viviendas están divididas en apartamentos y casas, en los porcentajes que se muestran a continuación:

Tabla 2. Clasificación de las viviendas de la comuna Olímpica.

Tipo de vivienda	Porcentaje
Casas	56 %
Apartamentos	44 %
TOTAL	100 %

FUENTE: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL. Estratificación urbana. Disponible en: Consultado el 5 de Febrero de 2005.

De la misma manera, en esta comuna se han construido obras de gran interés para la ciudad en general como la villa olímpica, las piscinas olímpicas, el estadio Hernán Ramírez Villegas, la Universidad Libre, el Centro de Acopio de Productos Agrícolas MERCASA y la Casa Campesina.

Esta comuna cuenta con excelente infraestructura con respecto a servicios públicos como acueducto, energía, aseo, alcantarillado, gas domiciliario y telefonía. Además las empresas que prestan el servicio de transporte público en la ciudad incluyen dentro sus rutas el recorrido por este sector, lo que hace que no se tengan deficiencias en este sentido, al contrario, se cuenta con posibilidades de comunicación rápida con la zona centro de la ciudad y con los sectores periféricos.

2.4.3 Descripción de características de la población. Otros datos importantes aportados por el Área Metropolitana Centro Occidente³⁰, con respecto a la Comuna Olímpica, afirman que:

- La comuna cuenta con 11 centros educativos distribuidos así: 4 oficiales, 5 privados, 1 semiprivado y un centro de atención al menor; todos ellos en excelentes condiciones de infraestructura.
- Población económicamente activa: En la comuna Olímpica la población económicamente activa alcanza un 65% de la población en edad de trabajar.
- Desempleo: Según estimaciones realizadas por el área económica de Planes de Desarrollo Participativos de la Comuna Olímpica, el desempleo afecta a un 8% de la población económicamente activa en dicho sector de la ciudad de Pereira.

³⁰ÁREA METROPOLITANA DEL CENTRO OCCIDENTE. Planes de desarrollo comunal/corregimiento. Diagnóstico Comuna Olímpica. Pereira, Diciembre de 2000.

Tabla 3. Población de la comuna Olímpica, según ocupación.

Ocupación	Porcentaje
Obreros	9 %
Empleados	65 %
Comerciantes	12 %
Comercio informal y otros	13 %
Industriales	1 %
TOTAL	100 %

FUENTE: Área Metropolitana Centro Occidente.

- El sustento económico de la familia proviene de:

Tabla 4. Fuente del sustento económico de las familias de la comuna Olímpica.

Fuente	Porcentaje
Padre	34.9 %
Madre	20.9 %
Ambos	44.2 %
TOTAL	100.0 %

FUENTE: Área Metropolitana Centro Occidente.

- Ingresos: Los habitantes de la comuna Olímpica perciben en el año un promedio mensual de \$650.000 aproximadamente. Llama la atención este dato, pues a pesar de provenir de una fuente seria (el Área Metropolitana Centro Occidente), no parece acorde con la realidad tangible, pues como se mostró en la Tabla 1, el 91.8% de los hogares de esta comuna pertenecen a los estratos 4 y 5, lo cual supone unos ingresos y costos superiores.

- La comuna tiene actualmente 5.090 metros de vías pavimentadas en buen estado, entre las cuales se destacan los siguientes sectores:

Belmonte	Samanes
Campín	Rincón de los Robles
Corales	Gaseosa Lux
Villa Olímpica	Almacafé

2.4.4 Definición de estrategias de generalización o segmentación. Las autoras de este proyecto han decidido abordar el mercado mediante una estrategia de segmentación pues han considerado como población objetivo los hogares de los estratos 4 y 5 de la Comuna Olímpica, porque, como se dijo arriba, constituyen la gran mayoría de los hogares en dicha comuna (91.8%) (Ver Tabla 1), además por las características ya descritas: capacidad de pago,

empleados, comerciantes e industriales que tienen su actividad laboral fuera de su hogar y que no pueden dedicar tiempo a estas labores.

2.5. COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA

Una vez descrito y delimitado el mercado objetivo de este proyecto de inversión, se debe ahora estimar el comportamiento de la demanda del servicio doméstico en la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira.

2.5.1 Evolución histórica de la demanda. Debido a la informalidad en la que tradicionalmente se ha prestado este servicio, no sólo en esta comuna sino en general en todo el país, no existen en la ciudad registros confiables sobre la demanda del servicio doméstico en los hogares.

Sin embargo, el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) en un estudio del mercado laboral durante el año 2004, al analizar la actividad de las personas ocupadas en la ciudad, mostró que entre el año 2003 y el 2004 el porcentaje de personas que desempeñan servicios domésticos en la modalidad de "internas" disminuyó, al pasar del 5.5% al 5.3%³¹, resultado éste que coincide con otro estudio realizado por la Unidad de Investigaciones Económicas de la Subgerencia de Estudios Económicos del Banco de la República, que dice que en Colombia "en los últimos 20 años la proporción de hogares que empleó una persona interna para los oficios de la casa bajó a más de la mitad, al pasar de 8,0 por ciento en 1984 a 3,7 por ciento en el 2004"³², es decir a una tasa del -0.2% anual; agrega el estudio que "ahora es cada vez más frecuente que se contraten empleadas que van una vez a la semana o cada quince días, y con las cuales no hay que cumplir ciertas obligaciones laborales que sí exige el empleo doméstico interno, como cesantías y vacaciones"³³.

Ahora bien, de acuerdo a un sondeo telefónico realizado por las autoras en las empresas intermediadoras de empleo, llamadas Empresas de Empleo Temporal en la ciudad, se resalta que dichas empresas no vinculan personas para desempeñarse en este campo laboral, a causa de la dificultad para garantizar la calidad, confianza y continuidad del servicio, y por tanto estas empresas tampoco aportan cifras que muestren el comportamiento histórico de la demanda a nivel local.

2.5.2 Análisis de la demanda actual. Ante la carencia de información acerca del comportamiento histórico de la demanda del servicio doméstico en la ciudad de Pereira y específicamente en la comuna Olímpica, las autoras acudieron a la consulta de fuentes primarias para determinar esta demanda en la comuna seleccionada.

³¹DANE. Mercado laboral en Pereira. 2004. Pereira, mayo de 2004. p.23

³²GUEVARA GIL, Jacqueline. Empleadas domésticas, un "lujo" en extinción. En: Periódico El Tiempo. Marzo 6 de 2005.

³³Ibid.

No se puede negar que la inexistencia de información conlleva una gran desventaja para los proyectistas pues aumenta la dificultad para caracterizar la demanda del servicio en la comuna objeto de este estudio, sin embargo, esta carencia terminó convertida en una fortaleza para la pretensión del proyecto, pues al tener que acudir directamente a las fuentes primarias, se logró recopilar una información precisa y confiable a la hora de tomar decisiones. Para este propósito, se diseñó una encuesta que buscó conocer las necesidades de contratación de servicio doméstico y sus características principales al interior de los hogares de la comuna Olímpica de Pereira. De la misma manera, se aprovechó la encuesta para introducir algunos elementos que permitieran posteriormente, caracterizar la oferta.

En cuanto al número de hogares a encuestar, las autoras decidieron aplicar el mencionado instrumento en los hogares clasificados en los estratos 4 y 5 de dicha comuna, pues los hogares del estrato 6 prefieren que el personal de servicio doméstico trabaje de tiempo completo (internas), esto según los resultados de un estudio sobre el servicio doméstico realizado en Bogotá³⁴ y los cuales se pueden proyectar a cualquier otra ciudad del país por semejanzas socioeconómicas. Además los hogares de este estrato sólo representan el 0,20% del total de la población de la Comuna Olímpica.

Así pues, y de acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 1, el número de hogares pertenecientes a los estratos 4 y 5 ubicados en la comuna Olímpica de Pereira son 4.043. Ahora bien, este número de hogares representan el universo del mercado potencial para el presente Estudio de Factibilidad, y para determinar la muestra se utilizó el siguiente procedimiento:

Dadas las características de este estudio, inscrito desde el punto de vista estadístico como un muestreo aleatorio simplificado para una proporción, se empleó para el cálculo de la muestra la siguiente fórmula³⁵:

$$n = \frac{n_0}{\left(1 + \frac{n_0}{N}\right)}$$

Donde:

$$N = \text{población total} = 4.043 \text{ hogares. y } n_0 = \frac{(z^2 pq)}{e^2}$$

³⁴ARANGO, Luis Eduardo y POSADA, Carlos Esteban. Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia. Modelo econométrico. Bogotá: Banco de la República, 2002. material fotocopiado.

³⁵MENDENHALL, William y SHEAFFER, Ricard. Estadística matemática. México: Iberoamericana, 1986. p.93.

Donde:

z = Nivel de confianza.

p = Porcentaje de la población que emplea servicio doméstico.

q = Porcentaje de la población que no emplea servicio doméstico.

e = Error de muestreo.

Ahora bien, en este tipo de investigaciones es frecuente determinar un nivel de confianza del 95%, que según la tabla de la normal³⁶ corresponde al factor 1,96.

En el contexto de la muestra, las autoras realizaron una prueba piloto en enero de 2005, en cincuenta (50) hogares de la Comuna Olímpica con una única pregunta: ¿emplea usted servicio doméstico?. Los resultados de dicha prueba mostró que aproximadamente el 80% de los hogares de los estratos 4 y 5 de esa comuna emplea el servicio doméstico y en consecuencia, el restante 20% es el porcentaje de hogares que no emplean dicho servicio. Por último, un error de muestreo del 5% se considera como aceptable en este tipo de estudios. Por tanto:

$$Z = 95\% = 1,96 \quad p = 80 \quad q = 20 \quad e = 5\%$$

Entonces, reemplazando en las ecuaciones correspondientes, se tiene:

$$n_0 = \frac{Z^2 p \cdot q}{e^2} = \frac{(1.96)^2 (0.8) (0.2)}{(0.05)^2} = \frac{0,614656}{0.0025} = 246$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{246}{1 + \frac{246}{4.043}} = \frac{246}{1.061} = 232$$

Esto quiere decir que para el estudio realizado se requirió encuestar una muestra de 232 hogares.

En consecuencia, en los meses de enero y febrero del año 2005, se aplicó la encuesta en 232 hogares pertenecientes a los estratos 4 y 5 de la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira y cuyo formato se muestra a continuación:

³⁶Ibid., p.98.

ENCUESTA

OBJETIVO: Medir la demanda potencial de Servicio Integrado de Aseo entre los hogares de los estratos 4 y 5 de la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira.

Señor(a): Somos estudiantes de Administración de Empresas Cooperativas de la Universidad Nacional a Distancia (UNAD), sede Pereira y estamos realizando un trabajo de grado que pretende estudiar la factibilidad de crear una empresa cooperativa de trabajo asociado que preste el Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) por días en esta comuna. Por lo tanto, le solicitamos muy respetuosamente diligenciar el siguiente cuestionario, lo cual será de mucha utilidad para nuestros propósitos. Le aseguramos que la información recolectada será usada exclusivamente para los fines académicos ya explicados.

1. ¿Contrata usted servicio doméstico en su hogar? SI ____ NO ____

(SI SU RESPUESTA ES **NO** DIGA POR QUÉ Y TERMINE LA ENCUESTA):

SI SU RESPUESTA ES **SI** CONTINÚE:

2. ¿Cómo contrata usted el servicio doméstico?

Por horas ____ ¿Cuántas horas mensuales? ____

Por días ____ ¿Cuántos días mensuales? ____

Interna ____

3. ¿Qué actividades debe realizar la persona que presta el servicio doméstico en su hogar?

Lavado de ropas _____

Planchado de ropas _____

Aseo del hogar _____

Cuidado de niños _____

Preparación de alimentos _____

4. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio doméstico prestado en su hogar?

Excelente ____

Bueno ____

Regular ____

Deficiente ____

5. ¿Qué dificultades ha encontrado con su servicio doméstico?
- Incumplimiento _____
 Trabajo deficiente _____
 Legales _____
 Inestabilidad _____
 Delincuencia _____
 Mal trato a los miembros del hogar _____
6. ¿Qué tan importante es para usted la capacitación o especialización de la persona que trabaja en las labores domésticas?
- Muy importante _____
 Importante _____
 Poco importante _____
7. ¿Le resulta fácil conseguir personas que le presten con calidad y confianza el servicio doméstico?
- SI _____ NO _____
8. ¿Cómo acostumbra conseguir la empleada del servicio doméstico?
- Avisos Clasificados _____
 Referencias de familiares o amigos _____
 Empresa de Empleos Temporales _____
9. Su empleada doméstica cuenta con:
- Seguridad social (salud, pensión, riesgos profesionales) _____
 Prestaciones sociales (primas, vacaciones, liquidación) _____
10. Si usted contratara por días, cuánto pagaría por un Servicio Integrado de Aseo (sin preparación de alimentos ni cuidado de niños), prestado con calidad y confianza?
- Casa _____ Valor _____
 Apartamento Valor _____
11. ¿Le gustaría contratar el servicio doméstico a través de una empresa constituida formalmente? SI _____ NO _____

MUCHAS GRACIAS !!

2.5.2.1 Procesamiento y análisis de la información. A partir de la encuesta aplicada a los 232 hogares que constituyen la muestra, se obtuvieron los resultados que se registran a continuación:

Tabla 5. ¿Contrata usted servicio doméstico en su hogar?

Respuestas	Número	Porcentaje
SI	194	83.7%
NO	38	16.3%
TOTAL	232	100 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 2. ¿Contrata usted servicio doméstico en su hogar?

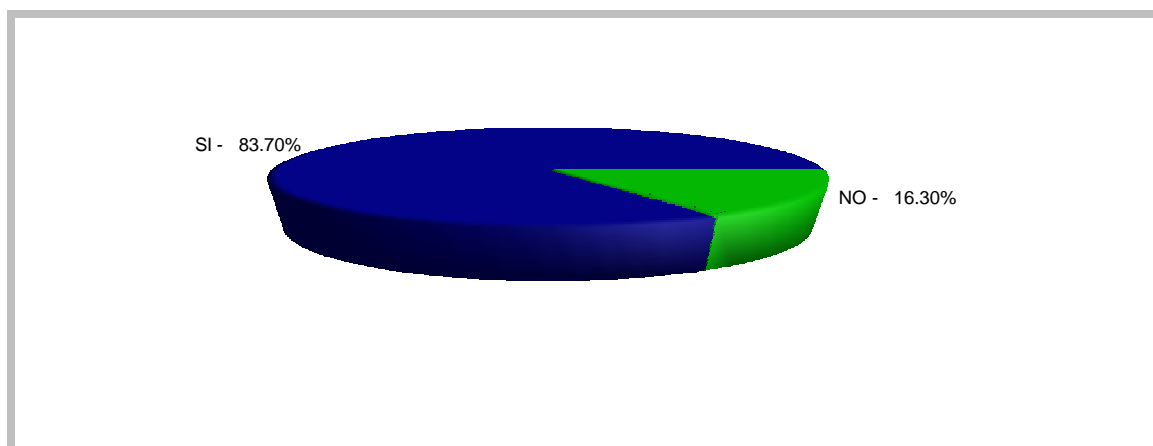


Tabla 6. ¿Cómo contrata usted el servicio doméstico?

Respuestas	Número	Porcentaje
POR HORAS	19	9.8 %
POR DÍAS	161	83.0 %
INTERNA	14	7.2 %
TOTAL	194	100 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 3. ¿Cómo contrata usted el servicio doméstico?

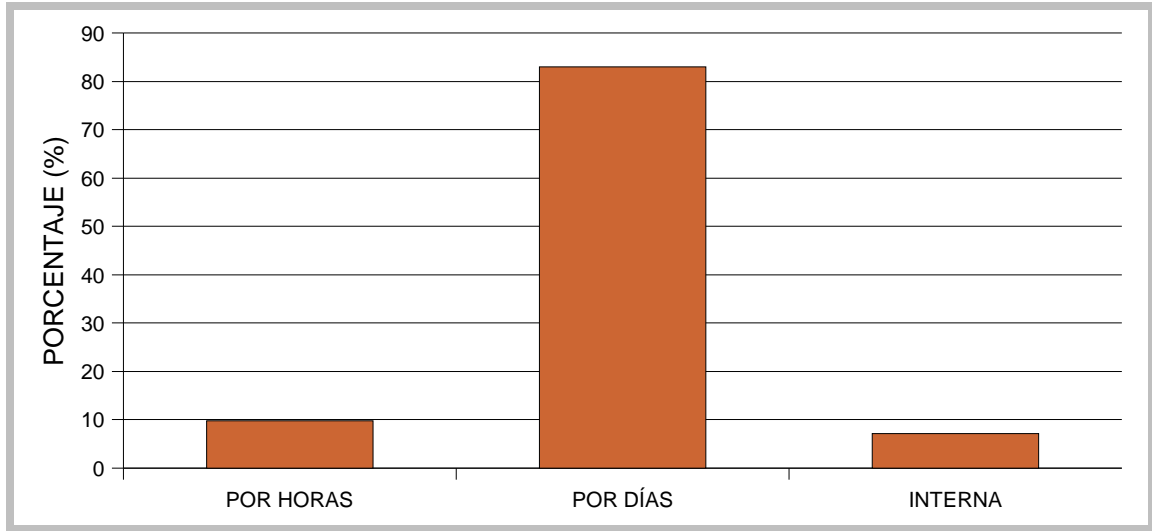


Tabla 7. ¿Cuántos días semanales contrata?

Respuestas	Número	Porcentaje
Uno	137	85.1 %
Entre 2 y 5	24	14.9 %
Más de 5	0	0.0 %
TOTAL	161	100 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 4. ¿Cuántos días semanales contrata?

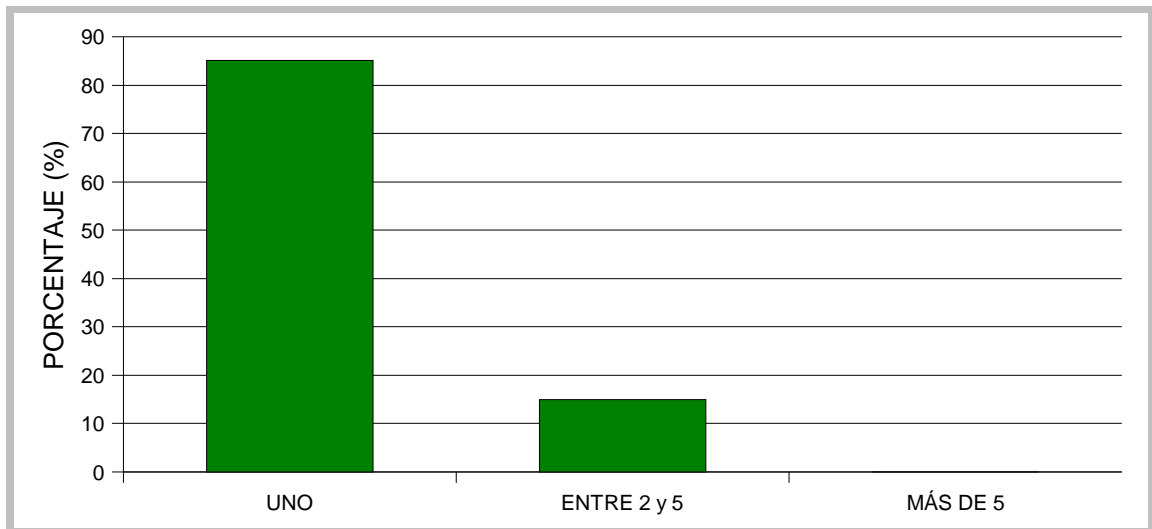


Tabla 8. ¿Qué actividades debe realizar la persona que presta el servicio doméstico en su hogar?

Respuestas	Número	Porcentaje
Lavado de ropas	194	100.0 %
Planchado de ropas	194	100.0 %
Aseo del hogar	194	100.0 %
Cuidado de niños	47	24.2 %
Preparación de alimentos	33	17.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 5. ¿Qué actividades debe realizar la persona que presta el servicio doméstico en su hogar?

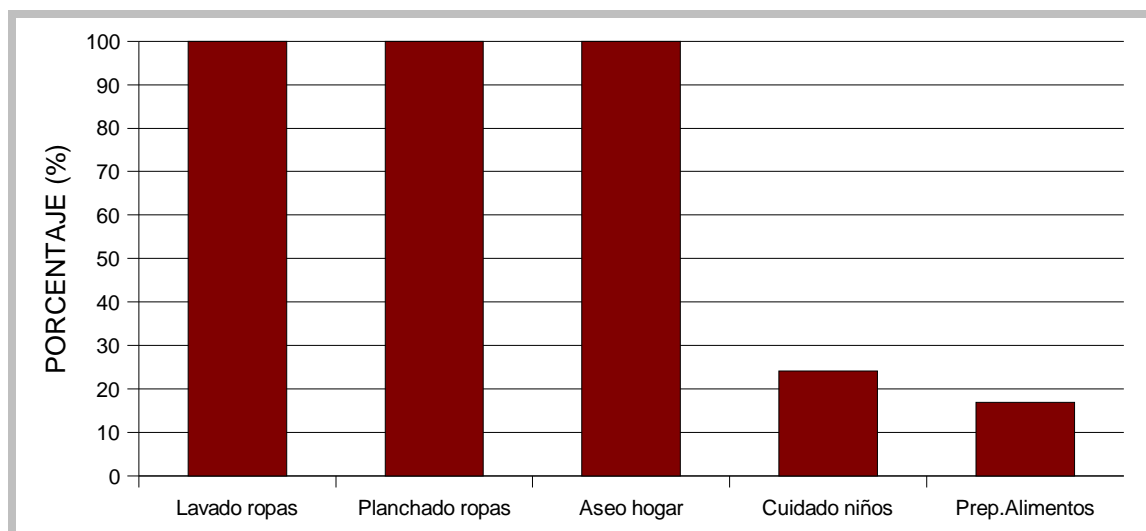


Tabla 9. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio doméstico prestado en su hogar?

Respuestas	Número	Porcentaje
Excelente	0	0.0 %
Bueno	13	6.7 %
Regular	156	80.4 %
Deficiente	25	12.9 %
TOTAL	194	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 6. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio doméstico prestado en su hogar?

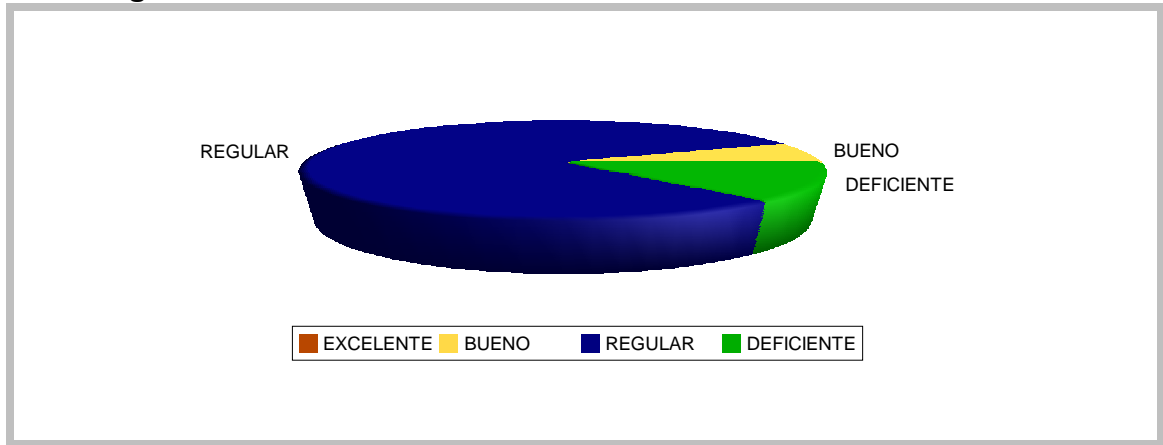


Tabla 10. ¿Qué dificultades ha encontrado con su servicio doméstico?

Respuestas	Número	Porcentaje
Incumplimiento	65	33.5 %
Trabajo deficiente	168	86.6 %
Legales	14	7.2 %
Inestabilidad	79	40.7 %
Delincuencia	36	18.6 %
Maltrato a los miembros del hogar	18	9.3 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 7. ¿Qué dificultades ha encontrado con su servicio doméstico?

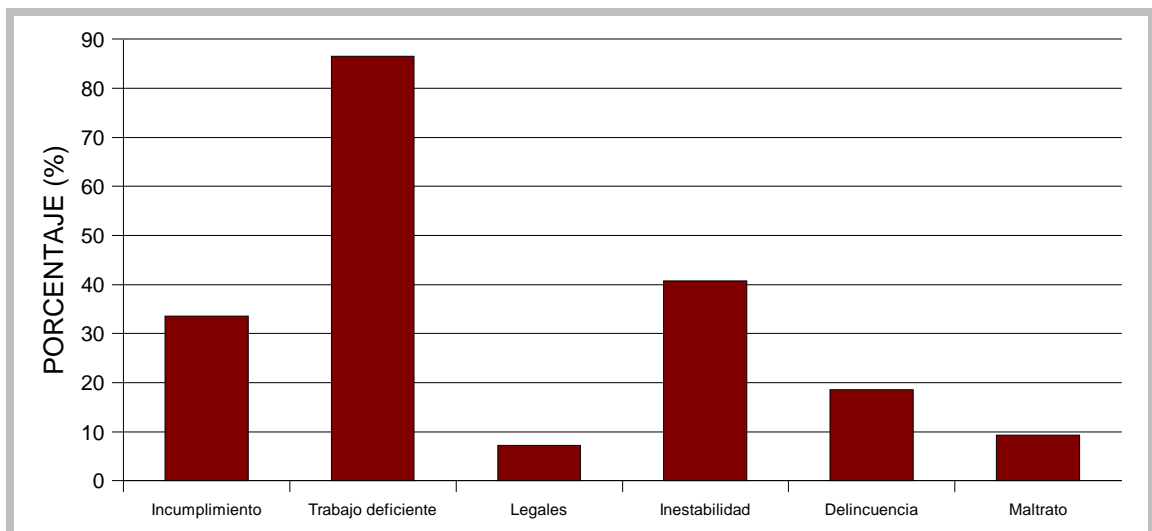


Tabla 11. ¿Qué tan importante es para usted la capacitación o especialización de la persona que trabaja en las labores domésticas?

Respuestas	Número	Porcentaje
Muy importante	81	41.7 %
Importante	112	57.7 %
Poco importante	1	0.6 %
TOTAL	194	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 8. ¿Qué tan importante es para usted la capacitación o especialización de la persona que trabaja en las labores domésticas?

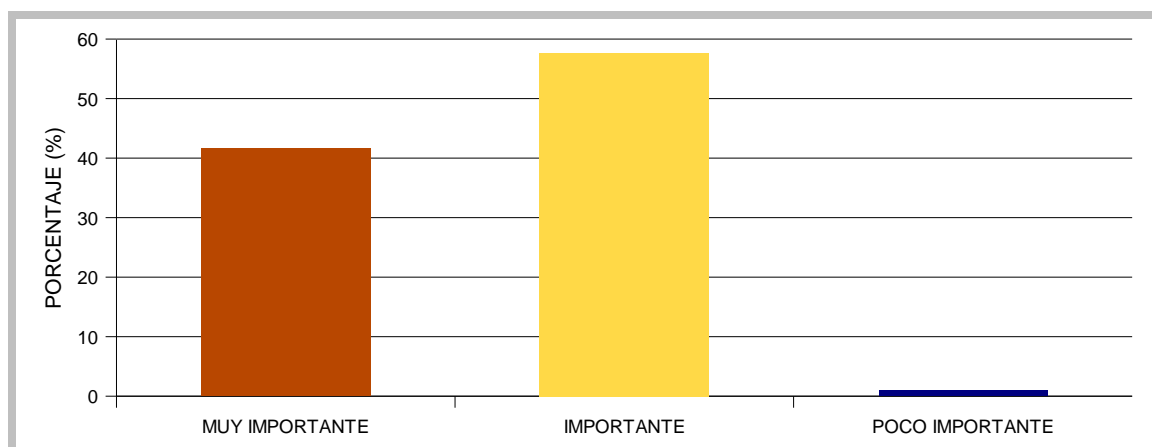


Tabla 12. ¿Le resulta fácil conseguir personas que le presten con calidad y confianza el servicio doméstico?

Respuestas	Número	Porcentaje
SI	41	21.1 %
NO	153	78.9 %
TOTAL	194	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 9. ¿Le resulta fácil conseguir personas que le presten con calidad y confianza el servicio doméstico?

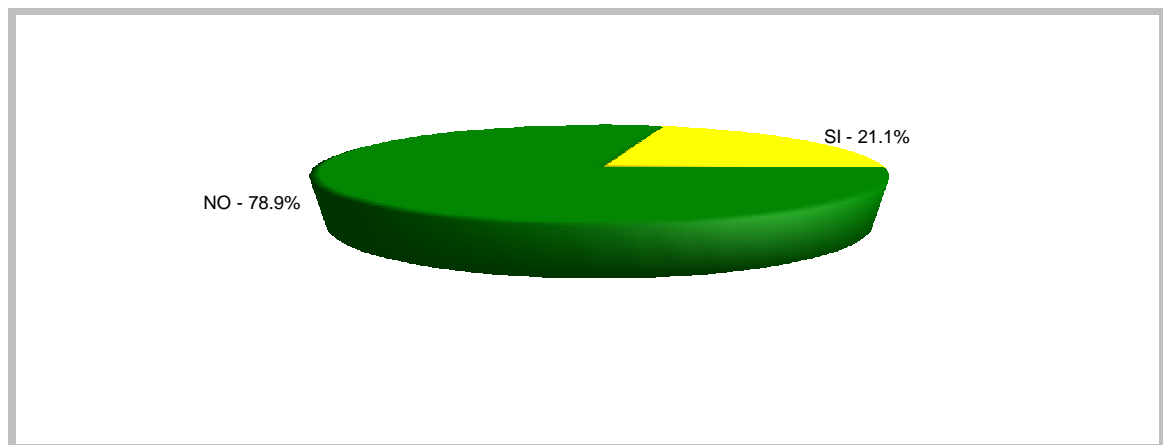


Tabla 13. ¿Cómo acostumbra conseguir la empleada del servicio doméstico?

Respuestas	Número	Porcentaje
Avisos clasificados	19	9.8 %
Referencias de familiares o amigos	175	90.2 %
Empresa de Empleos Temporales	0	0.0 %
TOTAL	194	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 10. ¿Cómo acostumbra conseguir la empleada del servicio doméstico?

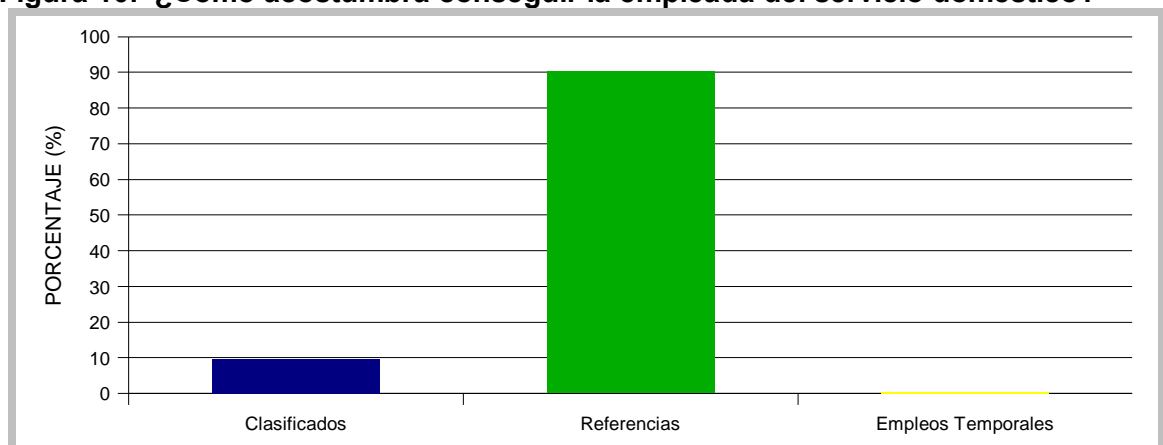


Tabla 14. ¿Su empleada doméstica cuenta con seguridad social?

Respuestas	SI		NO	
	Número	%	Número	%
Seguridad social (salud, pensión, riesgos profesionales)	10	5.2 %	184	94.8%
Prestaciones sociales (primas, vacaciones, liquidación)	9	4.6 %	185	95.4%

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 11. ¿Su empleada doméstica cuenta con seguridad social?

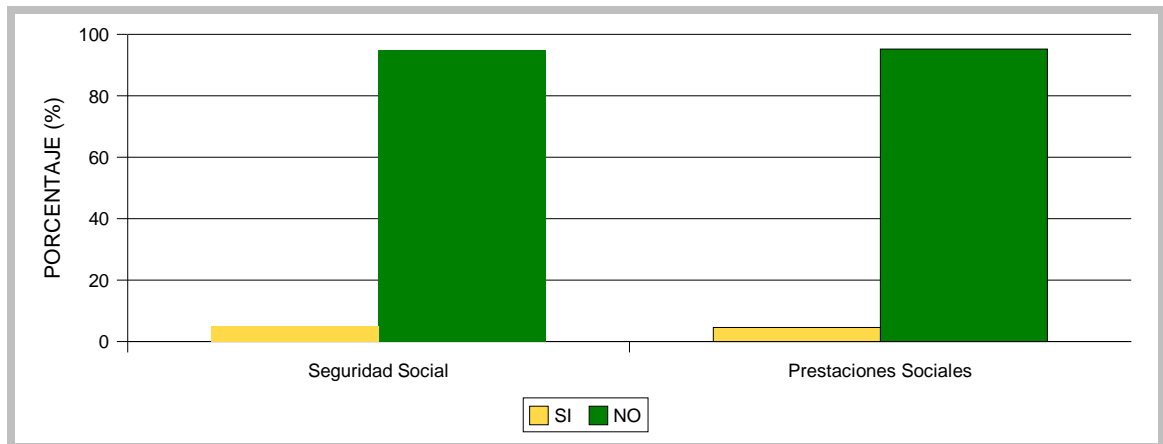


Tabla 15. ¿Cuánto pagaría por día por un S.I.A. sin preparación de alimentos ni cuidado de niños?

Respuestas	Casas		Apartamentos	
	No. Resp.	%	No. Resp.	%
Menos de \$10.000	0	0.0 %	0	0.0 %
Entre \$10.000 y \$14.000	0	0.0 %	0	0.0 %
Entre \$14.001 y \$18.000	0	0.0 %	55	77.5 %
Entre \$18.001 y \$22.000	2	2.2 %	12	16.9 %
Entre \$22.001 y \$26.000	25	27.8 %	4	5.6 %
Entre \$26.001 y \$30.000	63	70.0 %	0	0.0 %
Más de \$30.000	0	0.0 %	0	0.0 %
TOTAL	90	100 %	71	100%

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 12. ¿Cuánto pagaría por día por un S.I.A. sin preparación de alimentos ni cuidado de niños?

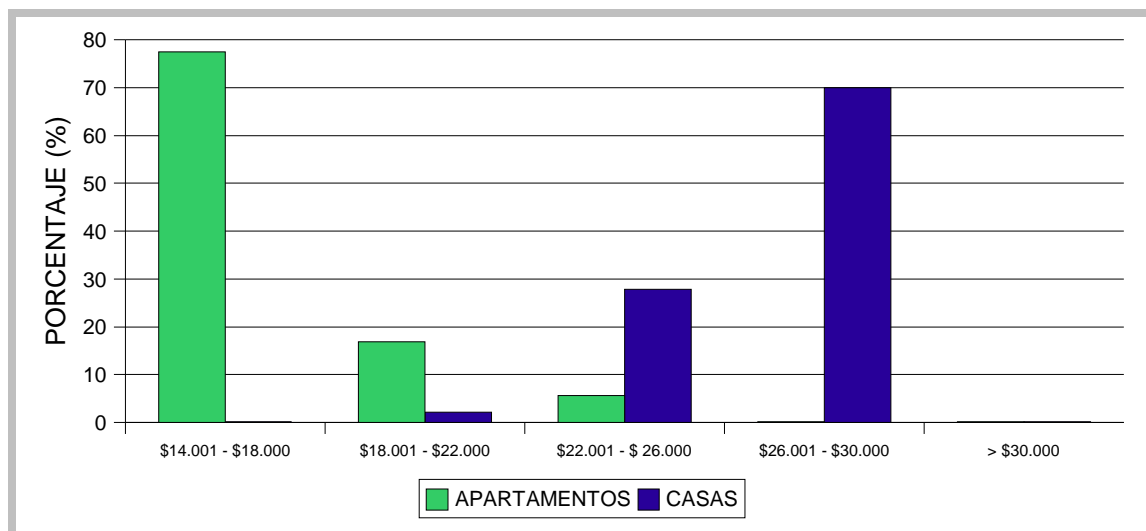
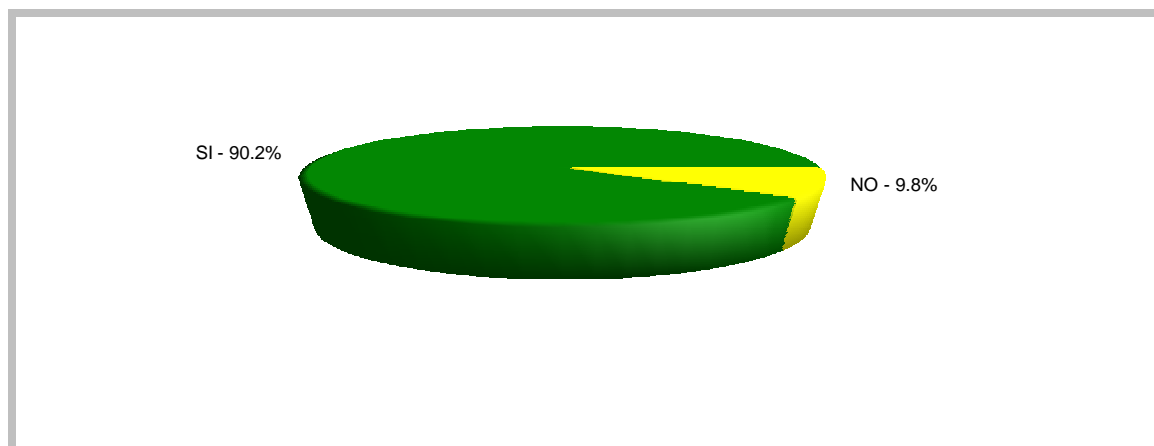


Tabla 16. ¿Le gustaría contratar el servicio doméstico a través de una empresa constituida formalmente?

Respuestas	Número	Porcentaje
SI	175	90.2 %
NO	19	9.8 %
TOTAL	194	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 13. ¿Le gustaría contratar el servicio doméstico a través de una empresa constituida formalmente?



A partir de los resultados descritos en las tablas anteriores, se puede caracterizar la demanda actual del servicio doméstico en la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, de la siguiente manera:

Del total de los hogares pertenecientes a los estratos 4 y 5 (4.043 hogares), un alto porcentaje, el 83.7% de ellos, que equivalen a 3.384 hogares, sí contratan el servicio doméstico. Además, la mayor parte de estos hogares prefiere la contratación por días de este servicio (83% - 2.809 hogares), lo cual resulta también muy favorable a los propósitos de las autoras, pues como ya se dijo, se pretende ofrecer el servicio precisamente en esta modalidad. Sin embargo, en la última pregunta de la encuesta se indagó acerca del deseo de contratar el servicio doméstico a través de una empresa constituida formalmente y muy pocos hogares respondieron negativamente, lo cual quiere decir que sólo el 90,2% de los hogares (2.534) estarían conformando la demanda real.

Ahora bien, la encuesta mostró que la mayoría de estos hogares (85.1%) contratan el servicio doméstico 4 días mensuales, es decir, una vez por semana.

Otro resultado prometedor arrojado por la encuesta aplicada por las autoras, es que el 100% de los hogares que contratan servicio doméstico en esta comuna, lo hacen para resolver tareas de lavado y planchado de ropas y aseo del hogar, precisamente los servicios que pretende ofrecer la cooperativa.

Por otra parte y según se mostró en la Tabla 2, el 56% de las viviendas son casas y el restante 44% son apartamentos, porcentajes éstos que fueron verificados en las respuestas a la pregunta 10 de la encuesta aplicada (Tabla 15). Además, según sondeo realizado por las autoras entre algunas mujeres que laboran en el servicio doméstico, el tiempo requerido para el lavado y planchado de ropas y aseo del hogar en un apartamento es de medio día y para una casa es de un día, considerando el área de las unidades habitacionales, lo cual precisa aún más el tamaño de la demanda actual.

Por lo tanto, se tiene que la demanda actual del servicio doméstico en los hogares de los estratos 4 y 5 de la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, es como se muestra a continuación:

Número de hogares que contratan el servicio doméstico: 3.384

Número de hogares que contratan el servicio doméstico por días: 2.809

Número de hogares que contratarían el serv. doméstico con una empresa: 2.534
(Casas: 1.419 Apartamentos: 1.115)

Número de días mensuales (promedio) que contratan el servicio doméstico: 4

Esto significa que los hogares de los estratos 4 y 5 de la comuna Olímpica de Pereira, demandan:

Casas:

1.419 servicios (día completo) x 4 = **5.676 servicios / mes**

Apartamentos:

1.115 servicios (medio día) = 557.5 (día completo) x 4 = **2.230 servicios / mes**

Acatando la sugerencia realizada por el Tutor que acompañó la realización del presente estudio, la información se presenta en términos de servicios completos de jornadas de 8 horas, con el ánimo de estandarizar y facilitar el análisis y posterior estudio financiero.

2.5.3 Pronóstico de la demanda futura. Desafortunadamente, y como ya se explicó, no existen estudios históricos que midan el comportamiento de la demanda y oferta del servicio doméstico en la ciudad de Pereira, lo cual responde a la tradicional informalidad en que este servicio se ha prestado.

Sin embargo, las autoras del Estudio de Factibilidad consideran que es posible esperar un crecimiento en la demanda de este servicio, semejante al crecimiento en la construcción de viviendas y en la conformación de hogares en la ciudad. Al respecto, el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE), ha dicho que el crecimiento de viviendas en Pereira entre 1993-2004 fue del 3%, y el crecimiento del número de hogares en el mismo período fue del 2%³⁷, además se expresa en ese estudio que se espera que dicha tasa de crecimiento continúe. Ahora bien, es posible prever que la demanda pueda llegar a aumentar si se tiene en cuenta que al existir una oferta más organizada y de mejor calidad de personas que presten el Servicio de Aseo Integral en la comunidad, los hogares que actualmente contratan por horas o a personal interno, probablemente decidan cambiar su modalidad de contratación.

Así pues, y teniendo en cuenta estos indicadores y razonamientos, las autoras estiman una proyección estable de la demanda para el horizonte de este estudio del 2.5%, considerando esta cifra como el promedio del crecimiento de viviendas y hogares en el período 1993-2004, como se muestra a continuación:

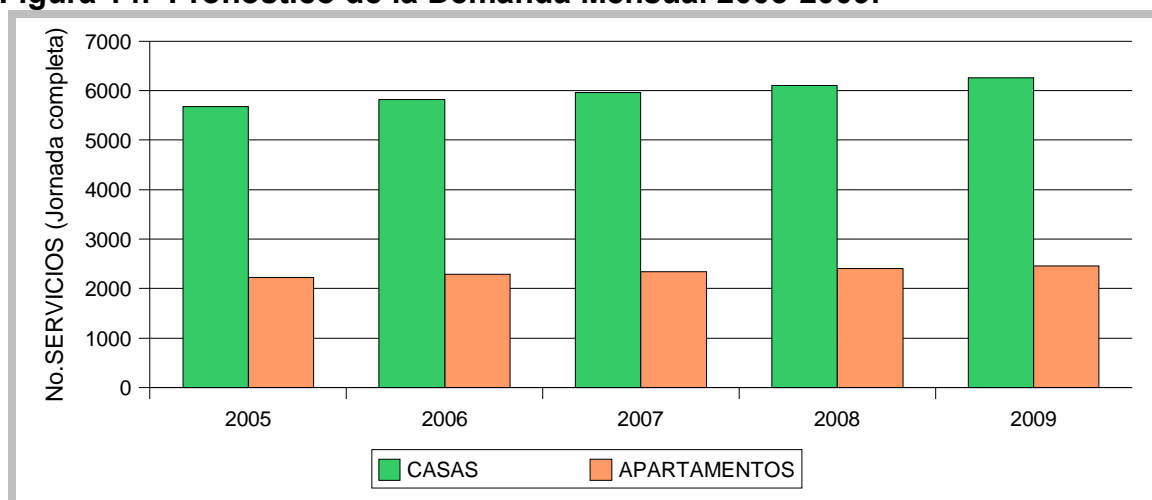
³⁷DANE. Recuento de viviendas, hogares y unidades económicas. Pereira, Dosquebradas y la Virginia. Informe final. Pereira, junio de 2004. p.58.

Tabla 17. Pronóstico de la Demanda Mensual 2005-2009. (En número de servicios de jornada completa de 8 horas).

Tipo de vivienda	2005	2006	2007	2008	2009
Casas	5.676	5.818	5.963	6.112	6.265
Apartamentos	2.230	2.286	2.343	2.402	2.462
Total	7.906	8.104	8.306	8.514	8.727

FUENTE: Cálculos propios.

Figura 14. Pronóstico de la Demanda Mensual 2005-2009.



2.6 COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA

2.6.1 Evolución histórica de la oferta. Como ya se ha dicho en diversas oportunidades dentro de este Estudio de Factibilidad, debido a la informalidad en la que tradicionalmente se ha prestado el servicio, no existen en la ciudad registros confiables sobre la oferta del servicio doméstico en los hogares. Sin embargo, en el ya citado estudio del DANE sobre el mercado laboral, durante el año 2004 en la ciudad de Pereira³⁸ el porcentaje de personas que desempeñan servicios domésticos disminuyó a una tasa del 0,2% anual, al pasar del 5.5% al 5.3%. Desafortunadamente no existen registros de años anteriores, por lo cual no es posible proyectar en el tiempo dicha cifra.

2.6.2 Oferta actual del mercado. Inicialmente se debe subrayar que el servicio doméstico no ha sido caracterizado ni estudiado en la ciudad y por tanto no existen datos fiables entorno a esta actividad económica. Por otra parte, en la encuesta realizada por las autoras de este Estudio de Factibilidad, se mostró cómo un alto porcentaje de los hogares de la comuna Olímpica debe contratar el servicio doméstico, lo que necesariamente significa que existe una oferta de dicho

³⁸DANE. Mercado laboral en Pereira. 2004. Op.cit., p.23

servicio. Sin embargo, el 78.9% de los hogares encuestados afirman que no les resulta fácil conseguir personas que les presten **con calidad y confianza** el servicio doméstico.

Esta oferta de servicio doméstico se ha hecho y se hace de manera informal por parte de personas generalmente de estratos bajos de la población, con poca o nula capacitación específica en su trabajo, es decir, no existe una profesionalización del servicio doméstico. En este mismo orden de ideas, se identificó en la encuesta que estas personas son contratadas en condiciones muy desfavorables, pues no cuentan, en su gran mayoría, con contratos de trabajo, seguridad social ni prestaciones legales.

Todos estos factores configuran pues una manera informal y desorganizada de prestar el servicio, lo cual no representa realmente una competencia para el proyecto, pues como ya se explicó lo que se pretende es conformar una Cooperativa de Trabajo Asociado que preste el Servicio Integrado de Aseo con altas características de calidad y confianza en esta comuna, un servicio totalmente diferente, calificado y profesional, en el cual las trabajadoras asociadas podrán contar con estabilidad, seguridad y mejores condiciones laborales.

Sin embargo, existe un porcentaje de hogares que opina que sí es fácil conseguir servicio doméstico con estas características (21.1%). Las autoras consideran entonces que este porcentaje constituye el tamaño real de la competencia, es decir que la oferta actual del mercado cubre solamente el 21.1% de la demanda, como se observa en la siguiente tabla, en la cual la información se presenta en términos de servicios de jornada completa de 8 horas:

Tabla 18. Oferta actual del mercado.

Tipo de vivienda	Número de Servicios mensuales de jornada completa (8 horas)
Casas	1.198
Apartamentos	470
TOTAL	1668

FUENTE: Cálculos propios.

Resulta importante para este Estudio de Factibilidad conocer las características principales de esta oferta y por lo tanto se diseñó y aplicó una encuesta que pretendió identificar su perfil, que como ya se dijo constituye la verdadera competencia para el proyecto que se evalúa. Dicha encuesta se aplicó por tanto a las trabajadoras del servicio doméstico de aquellos hogares que manifestaron que existe una oferta de un servicio con características similares (calidad y confianza) al que pretende ofrecer la Cooperativa de Trabajo Asociado, es decir se aplicó al 21.1% de la demanda (41 personas), y cuyo cuestionario y resultados se presentan a continuación:

ENCUESTA PARA EMPLEADAS DEL SERVICIO DOMÉSTICO

OBJETIVO: Caracterizar la oferta actual del servicio doméstico en la Comuna Olímpica de la ciudad de Pereira.

Somos estudiantes de Administración de Empresas Cooperativas de la Universidad Nacional a Distancia (UNAD), sede Pereira y estamos realizando un trabajo de grado que pretende estudiar la factibilidad de crear una empresa cooperativa de trabajo asociado que preste el Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) por días en esta comuna. Por lo tanto, le solicitamos muy respetuosamente diligenciar el siguiente cuestionario, lo cual será de mucha utilidad para nuestros propósitos. Le aseguramos que la información recolectada será usada exclusivamente para los fines académicos ya explicados.

1. ¿En qué comuna vive usted? _____

2. Edad

Menos de 18 años _____

Entre 18 y 25 años _____

Entre 26 y 35 años _____

Más de 35 años _____

3. Escolaridad

Primaria incompleta _____

Primaria completa _____

Bachillerato incompleto _____

Bachillerato completo _____

Otro _____

4. Estado civil

Soltera _____

Casada _____

Separada _____

Unión Libre _____

Viuda _____

5. ¿Tiene hijos?
SI _____ ¿cuántos? _____
NO _____
6. ¿Qué dificultades ha encontrado en su trabajo?
Mal trato _____
Incumplimiento en el pago _____
Salario bajo _____
Exceso de trabajo _____
Falta de seguridad social _____
Inestabilidad _____
7. ¿Cómo consigue los trabajos?
Avisos Clasificados _____
Referencias _____
Empresa de Empleos Temporales _____
9. ¿Está vinculada a una empresa que ofrece el servicio doméstico?
SI _____ NO _____
10. Le gustaría prestar el servicio a través de una empresa que le brinde garantías laborales como estabilidad, seguridad social, prestaciones sociales, capacitación?
SI _____ NO _____

MUCHAS GRACIAS !

Tabla 19. ¿En qué comuna vive?

Respuestas	Número	Porcentaje
SAN JOAQUÍN	3	7.3 %
EL OSO	11	26.8 %
CUBA	20	48.8 %
FERROCARRIL	5	12.2 %
OTRA	2	4.9 %
TOTAL	41	100 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 15. ¿En qué comuna vive?

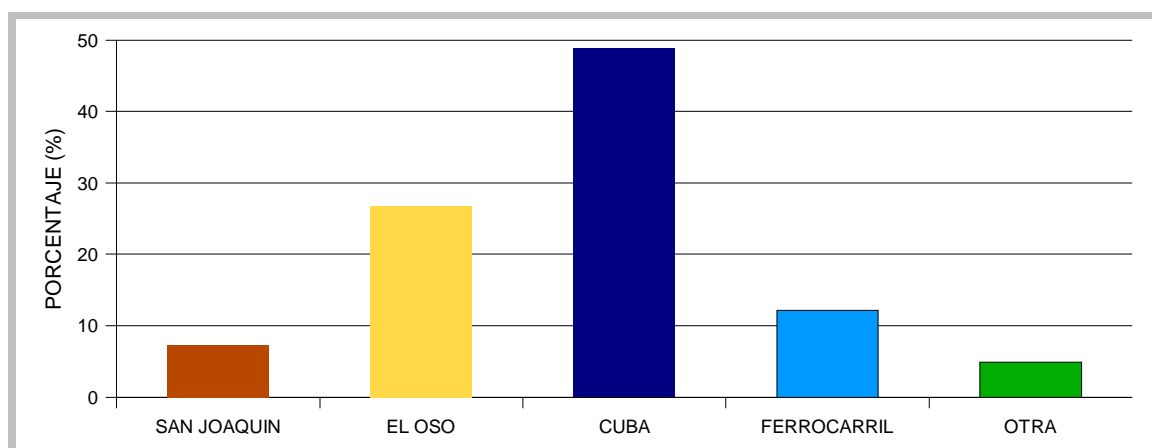


Tabla 20. Edad.

Respuestas	Número	Porcentaje
Menos de 18 años	0	0.0 %
Entre 18 y 25 años	18	43.9 %
Entre 26 y 35 años	15	36.6 %
Más de 35 años	8	19.5 %
TOTAL	41	100 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 16. Edad.

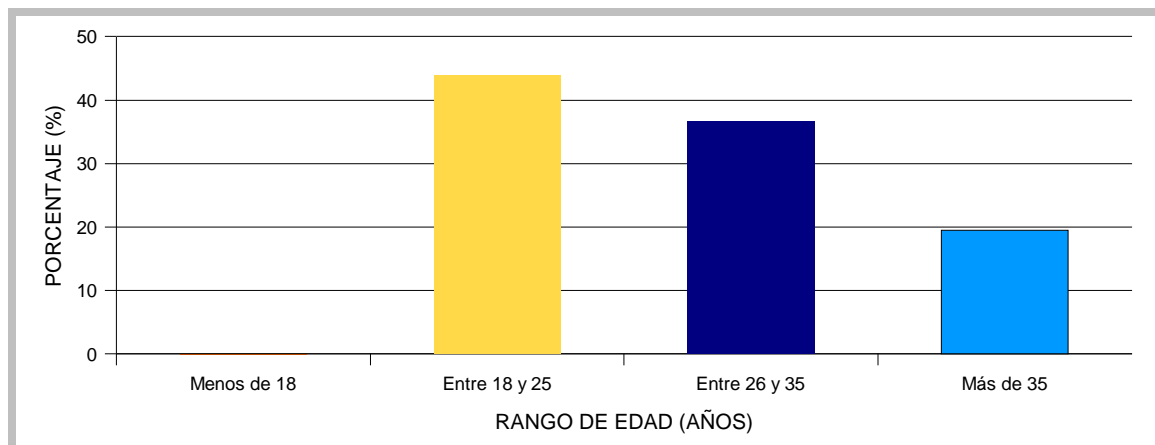


Tabla 21. Escolaridad.

Respuestas	Número	Porcentaje
Primaria incompleta	22	53.7 %
Primaria completa	11	26.8 %
Bachillerato incompleto	5	12.2 %
Bachillerato completo	2	4.9 %
Otro	1	2.4 %
TOTAL	41	100 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 17. Escolaridad.

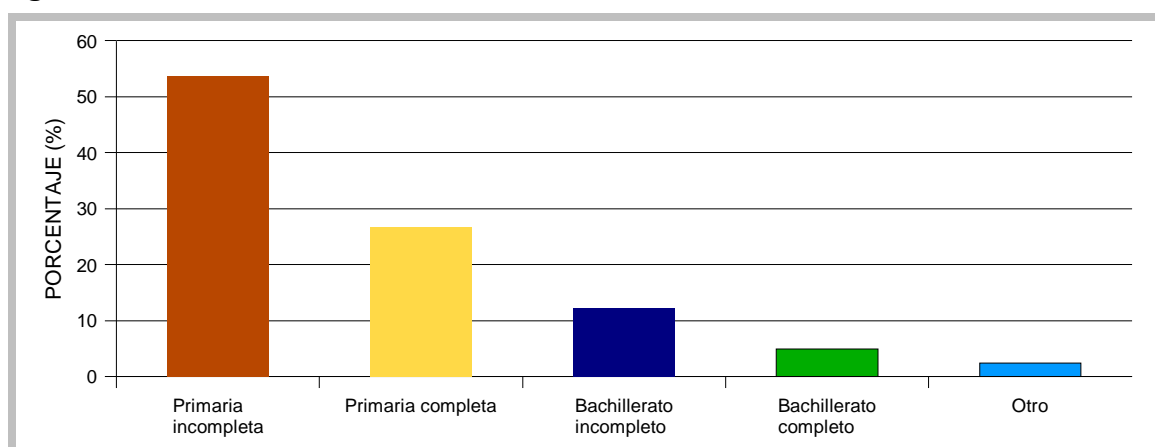


Tabla 22. Estado civil.

Respuestas	Número	Porcentaje
Soltera	21	51.2 %
Casada	2	4.9 %
Separada	9	22.0 %
Unión Libre	3	7.3 %
Viuda	6	14.6 %
TOTAL	41	100 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 18. Estado civil.

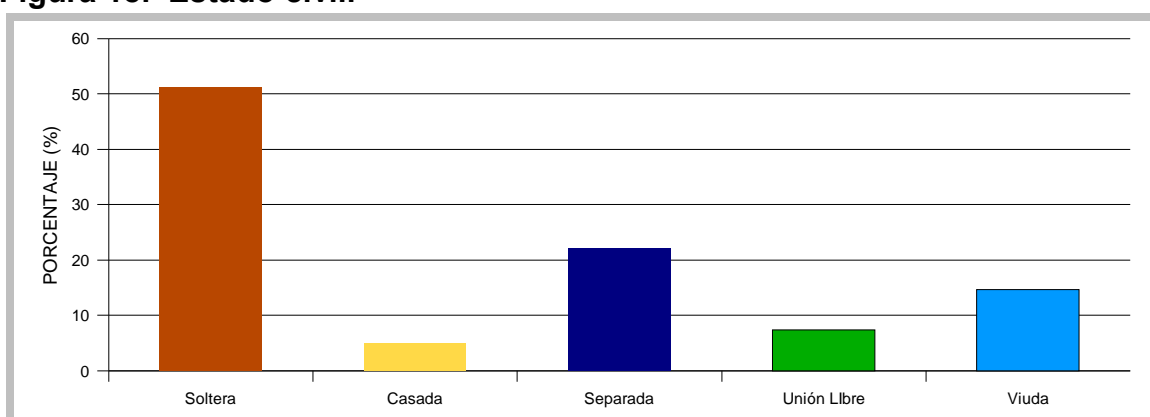


Tabla 23. ¿Tiene hijos?

Respuestas	Número	Porcentaje
SI	37	90.2 %
NO	4	9.8 %
TOTAL	41	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 19. ¿Tiene hijos?

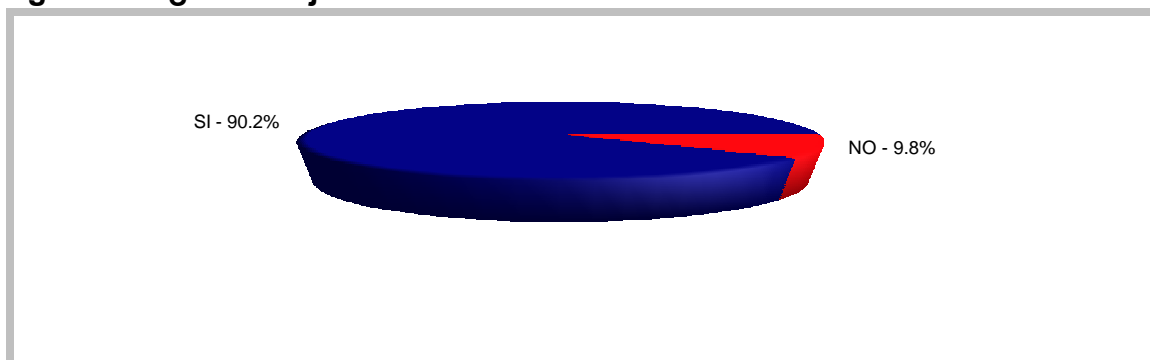


Tabla 24. ¿Qué dificultades ha encontrado en su trabajo?

Respuestas	Número	Porcentaje
Mal trato	8	19.5 %
Incumplimiento en el pago	21	51.2 %
Salario bajo	37	90.2 %
Exceso de trabajo	35	85.4 %
Falta de seguridad social	41	100.0 %
Inestabilidad	39	95.1 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 20. ¿Qué dificultades ha encontrado en su trabajo?

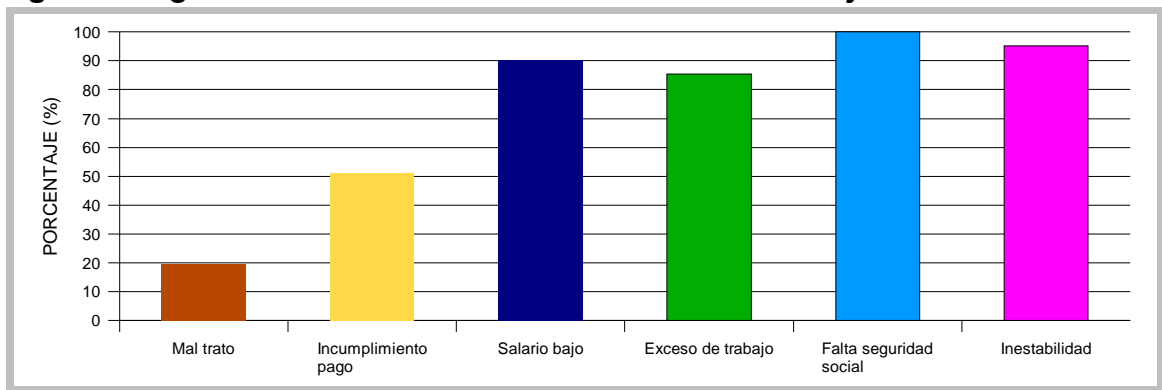


Tabla 25. ¿Cómo consigue los trabajos?

Respuestas	Número	Porcentaje
Avisos clasificados	0	0.05 %
Referencias	41	100.0 %
Empresa de empleos temporales	0	0.0 %
TOTAL	41	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 21. ¿Cómo consigue los trabajos?

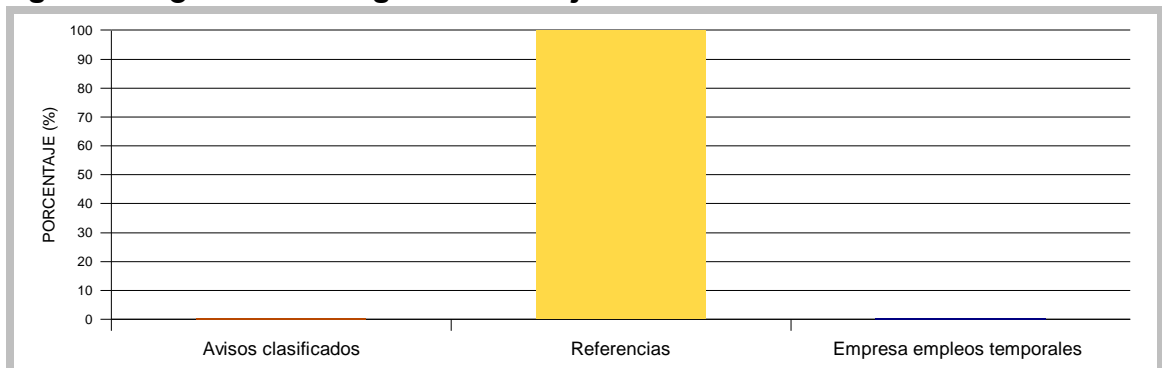


Tabla 26. ¿Está vinculada a una empresa que ofrece el servicio doméstico?

Respuestas	Número	Porcentaje
SI	0	0.0 %
NO	41	100.0 %
TOTAL	41	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 22. ¿Está vinculada a una empresa que ofrece el servicio doméstico?

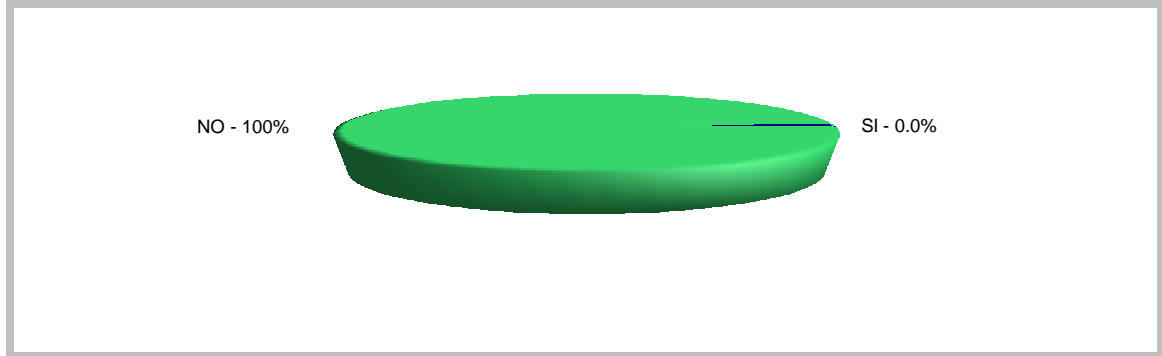
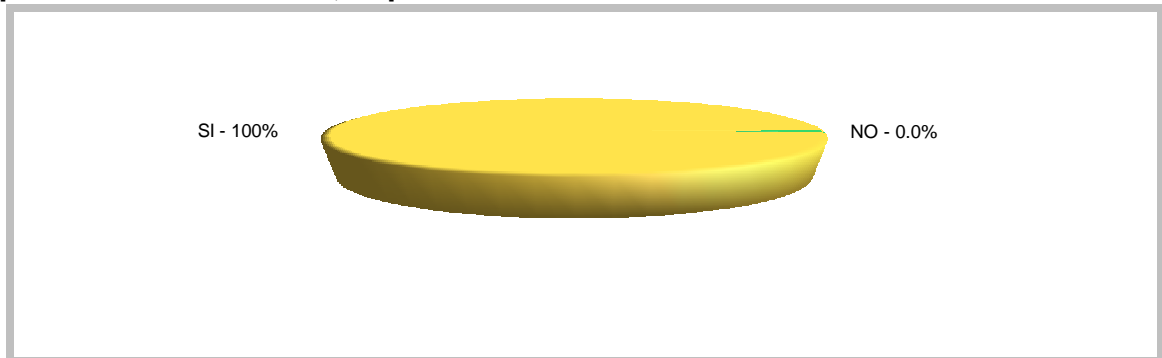


Tabla 27. Le gustaría prestar el servicio a través de una empresa que le brinde garantías laborales como estabilidad, seguridad social, prestaciones sociales, capacitación?

Respuestas	Número	Porcentaje
SI	41	100.0 %
NO	0	0.0 %
TOTAL	41	100.0 %

FUENTE: Trabajo de campo.

Figura 23. Le gustaría prestar el servicio a través de una empresa que le brinde garantías laborales como estabilidad, seguridad social, prestaciones sociales, capacitación?



Los resultados presentados permiten identificar que las trabajadoras del servicio doméstico, que conforman la oferta actual en la comuna Olímpica de un servicio semejante al que se pretende ofrecer por parte de la cooperativa de trabajo asociado que se evalúa, residen en zonas aledañas a ésta, pues en su gran mayoría habitan en las comunas Cuba, El Oso y Ferrocarril. Además se trata de mujeres adultas jóvenes cuyas edades oscilan entre los 18 y 35 años básicamente y cuya escolaridad en su gran mayoría, no supera los estudios primarios.

De otro lado, se destaca en estas personas el hecho de ser mujeres cabezas de hogar, ya que dicen ser solteras, separadas o viudas y en la mayoría de los casos madres de familia.

Otro aspecto importante es la insatisfacción manifiesta en su condición de trabajadoras, pues se quejan entre otras cosas del maltrato recibido, de los bajos salarios, del incumplimiento en el pago del mismo, de la inestabilidad laboral y de la carencia de seguridad social.

Como se preveía, según resultados arrojados en el estudio de la demanda, las trabajadoras del servicio doméstico manifiestan que consiguen sus trabajos mediante referencias de conocidos y amigos, además expresan no estar vinculadas a ninguna empresa que preste este servicio de manera organizada y con garantías laborales, sin embargo afirman que de existir una empresa con esas características, estarían dispuestas a pertenecer a ella.

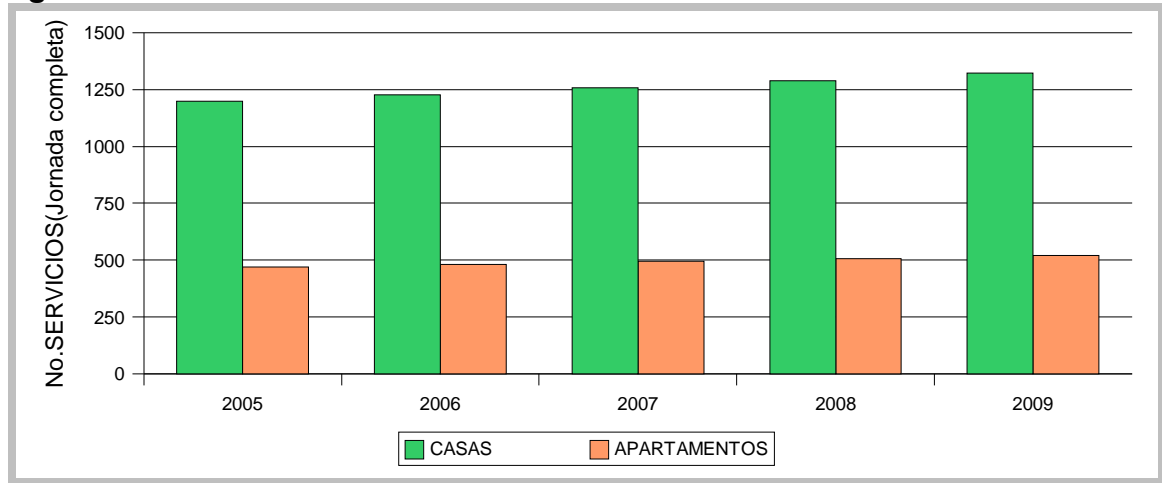
2.6.3 Oferta futura del mercado. A causa de la carencia de información de la que se ha hablado ya en este Estudio de Factibilidad, igual que para el caso de la demanda, es posible prever entonces un crecimiento de la oferta del mercado ligado a las tasas de crecimiento de las viviendas y de los hogares en la comuna Olímpica (2,5%), pues la informalidad en que tradicionalmente se ha prestado y se presta este servicio no permite esperar en el futuro próximo un cambio sustancial en esta modalidad. Así pues, la oferta futura del mercado, expresada en términos de servicios de jornada completa (8 horas) sería como la que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 28. Pronóstico de la oferta mensual del mercado 2005-2009.

Tipo de vivienda	2005	2006	2007	2008	2009
Casas	1.198	1.228	1.259	1.290	1.322
Apartamentos	470	482	494	506	519
TOTAL	1.668	1.710	1.753	1.796	1.841

FUENTE: Cálculos propios.

Figura 24. Pronóstico de la oferta mensual del mercado 2005-2009.



2.7 DETERMINACIÓN DEL TIPO DE DEMANDA EXISTENTE EN EL MERCADO

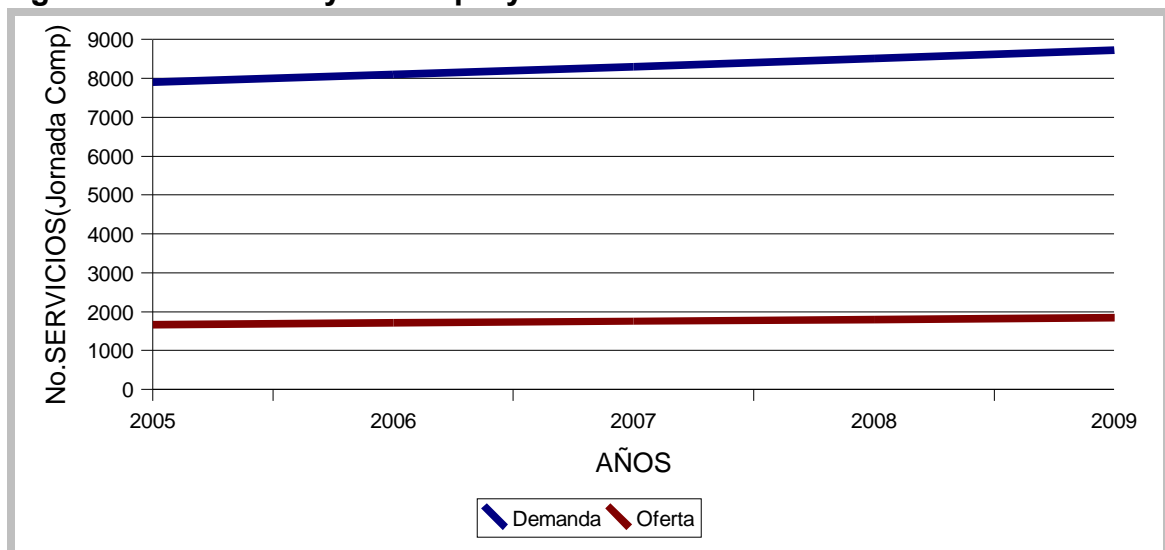
Para determinar el tipo de demanda existente en el mercado, se presenta inicialmente la siguiente tabla, en la cual se muestra tanto la demanda como la oferta proyectadas del mercado, en términos de jornadas de 8 horas:

Tabla 29. Demanda y Oferta proyectadas del mercado. 2005-2009.

Tipo de vivienda	2005		2006		2007		2008		2009	
	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta
Casas	5.676	1.198	5.818	1.228	5.963	1.259	6.112	1.290	6.265	1.322
Apartamentos	2.230	470	2.286	482	2.343	494	2.402	506	2.462	519
TOTAL SERVICIOS	7.906	1.668	8.104	1.710	8.306	1.753	8.514	1.796	8.727	1.841

FUENTE: Cálculos propios.

Figura 25. Demanda y Oferta proyectadas del mercado. 2005-2009.



Como se puede observar, se está en presencia de un mercado con una gran **demanda potencial insatisfecha**, esto garantiza para la nueva empresa un mercado asegurado, en el cual no se tendrá que hacer demasiados esfuerzos para llegar al cliente y convencerlo de que adquiera el servicio que se proyecta.

Como ya se explicó, esto no significa que los hogares no tengan quién les provea el servicio doméstico, de lo que existe carencia es de un servicio doméstico prestado con eficiencia, calidad y confianza (Servicio Integrado de Aseo), que es precisamente el servicio que se prestará por parte de la cooperativa de trabajo asociado que se evalúa en este estudio.

2.8 ANÁLISIS DE PRECIOS

2.8.1 Evolución histórica de los precios. Como ya se explicó no existen estudios que hayan caracterizado con propiedad el servicio doméstico en la ciudad de Pereira, por lo tanto no existen registros históricos acerca del precio cobrado por las personas que prestan el servicio doméstico.

2.8.2 Criterios para determinar el precio. Al realizar un análisis de las características propias del servicio que se pretende ofrecer, es posible verificar cómo este proyecto no requiere un análisis de costos en lo referente a materias primas, ya que todos los implementos necesarios para desempeñar el trabajo los provee el hogar contratante.

Ahora bien, las autoras consultaron directamente a los hogares de la comuna Olímpica acerca de cuánto estarían dispuestos a pagar por un Servicio Integrado de Aseo, lo cual se constituyó en el elemento fundamental para determinar el precio del servicio.

Otra variable importante a la hora de precisar el precio que se debe cobrar es que existen en la comuna dos clases de viviendas: casas y apartamentos y por tanto las autoras han diseñado dos modalidades para prestar el servicio: S.I.A. Casas y S.I.A. Apartamentos, ya que es diferente el área que debe ser objeto de atención por parte de la trabajadora y a que en las casas habitan familias más numerosas que en los apartamentos. Así, el servicio requiere de una jornada completa (8 horas) en las casas y media jornada (4 horas) en los apartamentos.

En este sentido, en la Tabla 15 se registraron las respuestas dadas a la pregunta sobre el monto del pago que estarían dispuestos a realizar los hogares consultados a las personas que les presten el S.I.A. (sin preparación de alimentos ni cuidado de niños) y en ella es posible observar cómo la mayor parte de estos hogares afirman que pagarían entre \$26.001 y \$30.000 por servicio para casas y entre \$14.001 y \$18.000 para los apartamentos.

En consecuencia, para este Estudio de Factibilidad las autoras han considerado como tarifa promedio para un servicio de ocho horas: \$29.000.

Es importante aclarar que estos precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), impuesto éste que grava a este tipo de servicio y que se deberá tener en cuenta en el análisis financiero de este Estudio de Factibilidad.

2.8.3 Proyección de los precios. Considerando que el comportamiento de la inflación está prevista por las autoridades financieras del país, con un crecimiento aproximado del 5% anual para los próximos años, se ha decidido conservar este factor como el determinante para calcular la proyección de los precios en el horizonte del proyecto, como se observa en la Tabla 30:

Tabla 30. Proyección de los precios 2005-2009.

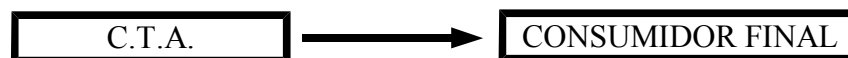
Tipo de servicio	2005	2006	2007	2008	2009
S.I.A. de ocho horas	\$29.000	\$30.000	\$31.500	\$33.000	\$34.500

FUENTE: Cálculos propios.

2.9 COMERCIALIZACIÓN

2.9.1. Distribución. El servicio que se pretende prestar será un servicio a domicilio oportuno, es decir que la trabajadora se desplazará directamente desde de su hogar o desde la sede de la Cooperativa de Trabajo Asociado hacia la casa o apartamento que requiere el Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) el día solicitado. Puede hablarse entonces de un canal de distribución del servicio sin intermediarios.

Figura 26. Canal de distribución.



2.9.2 Promoción y publicidad. Para estimular la venta del Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) se propone visitar los conjuntos cerrados de la Comuna Olímpica y contactar al Administrador para conseguir su autorización y llegarle directamente a los usuarios potenciales del servicio, mediante un volante promocional que describa las bondades del servicio y el cual será ubicado en el

casillero individual de cada uno de los habitantes de la unidad residencial. Esta tarea se hará mensualmente durante el primer año, con el fin de lograr una actitud favorable en el mediano plazo hacia el Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) ofrecido por la Cooperativa de Trabajo Asociado y fijar así en el usuario la imagen de la Cooperativa para motivar con ello la solicitud del servicio. Se mantendrá igualmente en estos conjuntos, un afiche promocional permanente en la cartelera del lugar.

En las unidades habitacionales que no constituyen unidades cerradas, la promoción se hará también mediante volantes entregados puerta a puerta, además de afiches ubicados en sitios estratégicos del sector como supermercados, farmacias, salones de belleza y gimnasios.

Para este caso, las autoras consideran innecesaria la promoción publicitaria en medios masivos de comunicación, pues en esta primera etapa que se evalúa, el mercado objetivo está circunscrito sólo a una de las comunas de la ciudad y por tanto el esfuerzo económico que ello representa, se perdería en su gran mayoría. En consecuencia, la promoción arriba descrita, se considera más eficiente y directa que la que podría alcanzarse por radio, prensa o televisión.

2.9.3 Ventas. En el proceso de venta del servicio, será muy importante la labor realizada por la Administradora y la Secretaria de la Cooperativa, pues estas personas serán las encargadas de hacer las negociaciones y convencer al usuario del servicio de las ventajas que trae consigo contratar con esta nueva empresa. Es decir, la cooperativa no contará con una fuerza de venta ajena a sus entes administrativos. Estas personas no recibirán una compensación adicional a lo estipulado para el ejercicio de sus funciones generales, lo que significa que no habrá comisiones sobre los servicios contratados.

Ahora bien, estos mismos funcionarios realizarán actividades de postventa, para lo cual mantendrán con el usuario un contacto directo que permita verificar la calidad del servicio prestado para conocer los problemas o dudas que les surja sobre el S.I.A. y determinar también necesidades futuras del usuario.

2.10 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO

Una vez finalizado el estudio de mercado, la conclusión que orienta el futuro de este proyecto de factibilidad es que existe en la Comuna Olímpica de Pereira una demanda insatisfecha del Servicio Integrado de Aseo (S.I.A), basado en la confianza y calidad, pues aunque las fuentes primarias mostraron que no es nueva ni novedosa la necesidad de vincular una persona extraña al hogar para realizar las actividades domésticas cotidianas, sí mostró un nicho importante del mercado, constituido por el 78.9% de la población encuestada, que siente la necesidad de que este servicio sea prestado en mejores condiciones y a través de

una empresa legalmente constituida y para lo cual se manifestó una capacidad de pago.

Otra conclusión importante de este estudio señala que en el país la demanda de servicio doméstico en la modalidad de "internas" disminuye a una tasa pequeña (0,2% anual) pero constante y en cambio aumenta la necesidad de contratación de personal "por días", hecho que fortalece también el desarrollo de esta iniciativa empresarial.

En consecuencia, las autoras avanzarán en el estudio técnico y financiero del proyecto, pues se parte de una base cierta y alentadora que parece encauzarse hacia hallazgos positivos. Sin embargo, es necesario ser cauteloso y esperar la evaluación final.

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 Objetivo General. Verificar la factibilidad técnica del proyecto.

3.1.2 Objetivos Específicos.

- Definir el tamaño del proyecto.
- Definir la localización del proyecto
- Caracterizar el proceso de producción del servicio.
- Identificar las necesidades de maquinaria, equipos e infraestructura física requeridos por el proyecto.
- Definir los aspectos jurídicos y administrativos necesarios para una adecuada implementación y operación del proyecto.

3.2 TAMAÑO

3.2.1 Variables que determinan el tamaño del proyecto. La definición del tamaño de este proyecto de inversión debe tener en cuenta que éste es condicionado fundamentalmente por variables como la demanda y oferta actual y futura del servicio que se va a ofrecer, establecidas ya en el Estudio de Mercado, además de la capacidad de financiamiento, la tecnología empleada y la disponibilidad de insumos, entre otras.

En este orden de ideas, es importante recordar que el Estudio de Mercado arrojó como resultado de las encuestas realizadas en la Comuna Olímpica de Pereira, tanto a usuarios del servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) como a las personas que ofrecen un servicio con similares características en dicha comuna, que existe una demanda potencial insatisfecha, que se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 31. Demanda y Oferta mensual proyectadas del mercado 2005-2009 (Jornadas de 8 horas).

Tipo de vivienda	2005		2006		2007		2008		2009	
	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta	Demanda	Oferta
Casas	5.676	1.198	5.818	1.228	5.963	1.259	6.112	1.290	6.265	1.322
Apartamentos	2.230	470	2.286	482	2.343	494	2.402	506	2.462	519
TOTAL SERVICIOS	7.906	1.668	8.104	1.710	8.306	1.753	8.514	1.796	8.727	1.841

FUENTE: Estudio de Mercado.

Como se observa la demanda supera en un gran número de unidades la oferta identificada y por tanto es recomendable avanzar en la ejecución del Estudio de Factibilidad, pues la variable demanda no ofrece obstáculos al desarrollo del proyecto.

Debe tenerse en cuenta en este aparte que "conclusiones de tipo empírico indican que en la generalidad de los casos no es aconsejable cubrir más de un 10% de la demanda cuando se va a llegar al mercado por primera vez"³⁹, sin embargo, las autoras consideran que el Servicio Integrado de Aseo ofrecido como pretende la Cooperativa de Trabajo Asociado, conserva algunas similitudes logísticas con el tradicional Servicio Doméstico y por tanto el S.I.A. no debe entenderse en su totalidad, como un servicio que llega al mercado por primera vez, sino que lo verdaderamente novedoso es la calidad, la confianza y la especialización de la actividad, por tanto puede pensarse en un porcentaje mayor de cubrimiento.

En este sentido debe tenerse en cuenta también, que el Estudio de Mercado mostró una tendencia de crecimiento de la demanda, asociada a factores como la construcción de viviendas y la formación de nuevos hogares en esta comuna, según la información suministrada por el Área Metropolitana Centro Occidente⁴⁰.

En cuanto a la financiación del proyecto, las autoras consideran que no existe ninguna limitante, pues el proyecto definido como Cooperativa de Trabajo Asociado para prestar el Servicio Integrado de Aseo en hogares de la Comuna Olímpica de Pereira, no requiere para su puesta en marcha grandes inversiones en tecnología, ni sofisticados muebles y equipos. Se tiene claro que la sede de la Cooperativa de Trabajo Asociado puede funcionar eficientemente con un mínimo de elementos de oficina y una línea telefónica, por tanto los aportes

³⁹CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elías. Formulación y Evaluación de Proyectos. Bogotá: UNAD, 1999. p.245.

⁴⁰ÁREA METROPOLITANA DEL CENTRO OCCIDENTE. Planes de desarrollo comunal/corregimiento. Diagnóstico Comuna Olímpica. Pereira, Diciembre de 2000.

iniciales de los asociados serán suficientes para la operación del proyecto. Esto significa entonces, que no se hará uso del crédito para poner en marcha la Cooperativa, por lo tanto fenómenos como la inflación, devaluación y tasas de interés, no limitarán directamente el tamaño del proyecto.

El Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) se prestará a domicilio y para ello los usuarios del servicio aportarán elementos como escobas, aspiradoras, traperos, brilladoras, limpiadores, detergentes, lavadoras, etc. para la correcta ejecución de las tareas contratadas. Se está hablando entonces de que el proyecto estudiado no requiere disponer de insumos ni de materia prima alguna para prestar un buen servicio, por tanto no está ligado a variables de estacionalidad y fluctuaciones que sí se deben considerar en proyectos que requieran unos determinados insumos.

En cuanto a la distribución geográfica del mercado, ya se vio en el Estudio de Mercado que éste está concentrado en la Comuna Olímpica y por tanto se prevé que bastará una sola unidad administrativa de la Cooperativa para atender las necesidades de esta zona.

Otro factor que se debe tener en cuenta al determinar el tamaño del proyecto es la posible limitación en mano de obra. Sin embargo, este proyecto está concebido como una fuente de trabajo para un grupo de personas claramente definido: mujeres adultas, cabeza de hogar, desempleadas, de estratos 1 y 2 y por tanto en el estudio de localización se tendrá en cuenta este aspecto a la hora de decidir el sitio en el cual se debe instalar la sede de la Cooperativa y su área de influencia.

3.2.2 Tamaño del proyecto. Para definir el tamaño de este proyecto se consideró un cubrimiento inicial de un porcentaje de la demanda potencial y la posibilidad de aumentarlo durante el transcurso de la vida útil del mismo, es decir se optó por la alternativa "tamaño inferior a la demanda con ampliaciones posteriores".⁴¹

En conclusión puede decirse que el análisis de las variables consideradas en el aparte 3.2.1 del presente Estudio Técnico permitieron a las autoras determinar que en el primer año del proyecto y en las condiciones descritas, la nueva empresa puede cubrir un 20% de la demanda y crecer en los próximos cinco años a un ritmo del 5% anual, como se muestra en la Tabla 32.

⁴¹CONTRERAS BUITRAGO, Op. cit., p.253

Tabla 32. Oferta mensual del proyecto (número de servicios Jornadas de 8 horas).

Tipo de vivienda	2005	2006	2007	2008	2009
Casas	1.136	1.192	1.252	1.314	1.380
Apartamentos	446	468	492	516	542
TOTAL SERVICIOS	1.582	1.660	1.744	1.830	1.922

FUENTE: Cálculos propios a partir del Estudio de Mercado.

3.3. LOCALIZACIÓN

3.3.1 Macrolocalización. En la definición de las características principales del proyecto, se definió que el mercado objetivo está localizado en la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, por lo tanto en este aparte del Estudio de Factibilidad que se adelanta, se analiza la mejor ubicación de la sede de la Cooperativa de Trabajo Asociado.

En cuanto a la Macrolocalización se analizará la conveniencia de dicha ubicación, teniendo en cuenta fundamentalmente la disponibilidad de mano de obra. Por tanto se realizó el estudio considerando las características propias de dos comunas de la ciudad de Pereira que cuentan con un alto porcentaje de hogares inscritos en los estratos 1 y 2⁴² y un número significativo de mujeres cabeza de hogar⁴³: la Comuna Villa Santana y la comuna Cuba, empleando para ello el método cuantitativo por puntos:

⁴²SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL. Estratificación urbana. Disponible en: Consulado el 5 de Febrero de 2005.

⁴³ALCALDÍA DE PEREIRA. COMISARÍA DE FAMILIA. La mujer trabajadora en Pereira. Pereira, 2003. Material fotocopiado.

Tabla 33. Estudio de localización a nivel macro.

Factores Relevantes	Peso asignado Esc: 0-1	COMUNA VILLA SANTANA		COMUNA CUBA	
		Calificac. Esc. 0-100	Calificación Ponderada	Calificac. Esc. 0-100	Calificación Ponderada
FACTORES GEOGRÁFICOS Y DE INFRAESTRUCTURA					
- Ubicación de usuarios	0.12	50	6.00	90	10.80
- Vías de comunicación	0.06	70	4.20	80	4.80
- Medios de transporte	0.06	60	3.60	90	5.40
FACTORES ECONÓMICOS					
- Perspectivas de desarrollo	0.06	70	4.20	85	5.10
- Actividades empresariales conexas	0.06	50	3.00	70	4.20
- Costo de mano de obra	0.10	70	7.00	70	7.00
SERVICIOS PÚBLICOS					
- Energía eléctrica	0.09	90	8.10	90	8.10
- Acueducto	0.09	90	8.10	90	8.10
- Teléfono	0.09	90	8.10	90	8.10
- Facilidades educacionales	0.09	70	6.30	80	7.20
FACTORES GUBERNAMENTALES Y COMUNITARIOS					
Actitud de la comunidad	0.07	70	4.90	90	6.30
Apoyo a Microempresas	0.05	80	4.00	80	4.00
Apoyo a Cooperativas	0.06	80	4.80	80	4.80
TOTALES	1.00		72.30		83.90

Fuente: Cálculos propios.

Los resultados de esta tabla de macrolocalización muestra que en los factores analizados la comuna Cuba y la comuna Villa Santana presentan características semejantes. Sin embargo, la comuna Cuba destaca en aspectos como mejores vías de comunicación y medios de transporte, al estar mejor cubierta por el servicio de transporte público de la ciudad. Igualmente las perspectivas de

desarrollo y las actividades empresariales conexas favorecen a Cuba por encima de Villa Santana, pues la primera se ha consolidado como un claro polo generador de desarrollo en aspectos comerciales y empresariales para la ciudad. En cuanto a la disponibilidad de servicios públicos, ambas comunas se encuentran bien dotadas y cubiertas; lo mismo sucede en el análisis de factores como el apoyo a microempresas y a cooperativas, pues debido a las características socioeconómicas de ambas comunas, las políticas oficiales favorecen por igual el surgimiento y apoyo a estas organizaciones.

No obstante, el factor fundamental y que determinó el mayor puntaje en favor de la comuna Cuba, fue el de la ubicación de los usuarios, ya que como se explicó el servicio se prestará en la comuna Olímpica y ésta se encuentra aledaña al sector de la comuna Cuba, lo que se traduce en menores costos de desplazamiento, tanto en dinero como en tiempo.

3.3.2 Microlocalización. Una vez decidida la macrolocalización del proyecto en el sentido de la ubicación de los usuarios (comuna Olímpica) y la sede de la Cooperativa (Comuna Cuba), las autoras procedieron a definir en qué sector específico de ésta última, localizar la sede de la nueva empresa. Igualmente utilizaron para ello el método cuantitativo por puntos:

Tabla 34. Estudio de localización a nivel micro.

Factores Relevantes	Peso asignado Esc: 0-1	SECTOR SAN FERNANDO		SECTOR 2500 LOTES	
		Calificac. Esc. 0-100	Calificación Ponderada	Calificac. Esc. 0-100	Calificación Ponderada
Disponibilidad de mano de obra	0.13	80	10.40	80	10.40
Costo transporte del personal	0.08	80	6.40	80	6.40
Tarifas servicios públicos	0.10	70	7.00	90	9.00
Facilidades de comunicación	0.11	80	8.80	80	8.80
Costo de arrendamiento local	0.12	70	8.40	80	9.60
Seguridad del sector	0.12	90	10.80	70	8.40
Facilidad acceso a los usuarios	0.14	90	12.60	70	9.80
Espacio disponib. para expansión	0.10	90	9.00	70	7.00
Actitud de los vecinos frente al proyecto	0.10	90	9.00	60	6.00
TOTALES	1.00		82.40		75.40

Fuente: Cálculos propios.

El resultado de esta tabla de microlocalización, muestra que el sector de San Fernando, en la comuna Cuba, es el lugar ideal para instalar la sede la Cooperativa de Trabajo Asociado, pues aunque los sectores analizados comparten fortalezas en disponibilidad de mano obra, costo de transporte del personal y facilidades de comunicación, el sector de San Fernando cuenta con una fortaleza que finalmente establece la diferencia y es su cercanía al sector donde se encuentran los usuarios que demandarán el servicio, por lo tanto se facilita a las asociadas en cuanto al ahorro de tiempo en el desplazamiento hacia y desde su sitio de trabajo.

3.4. EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

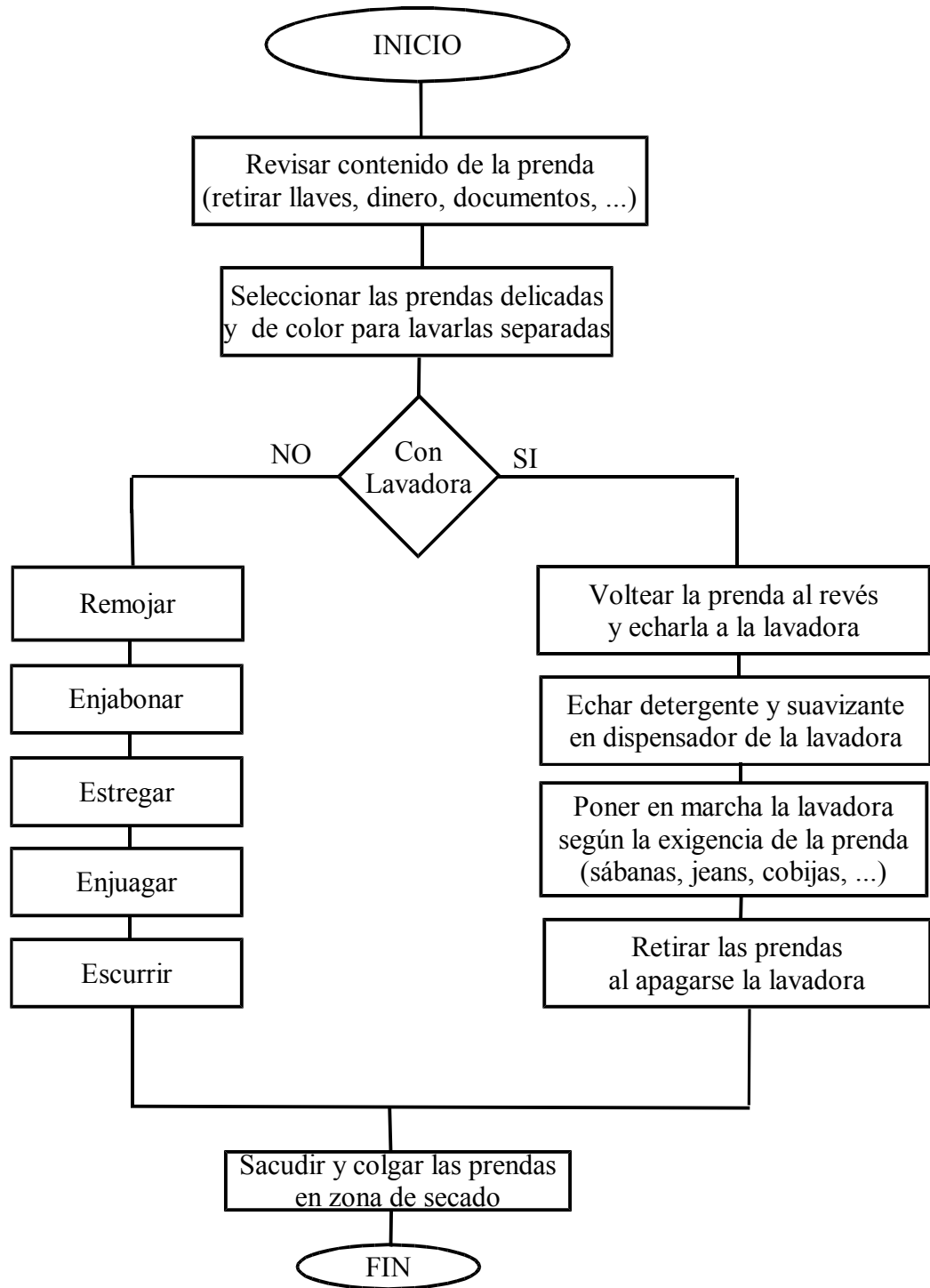
3.4.1 Especificación y descripción de insumos. En esta parte del estudio es importante recordar que el servicio que se va a ofrecer a los usuarios, denominado Servicio de Aseo Integral (S.I.A.), consiste en el aseo de casas y apartamentos, lavado y planchado de ropas a domicilio y no considera en esta primera etapa, el cuidado de niños y preparación de alimentos, por tanto es importante aclarar que no se ofrece un servicio doméstico convencional.

La prestación de este servicio considera la utilización de equipo básico de aseo, conformado por plancha y mesa de planchado, escobas, trapeadores, aspiradoras, brilladoras, lavadoras, limpienes, agua, jabones y detergentes, elementos todos que serán aportados por el usuario que contrate el servicio de la Cooperativa. Es decir, este proceso productivo no considera la compra y transformación de materias primas y la cooperativa prestadora del servicio únicamente aportará la mano de obra calificada para desarrollar de manera eficiente, con altas características de calidad y confianza, las labores que conforman el S.I.A.

3.4.2 Análisis del proceso productivo. A continuación se presentan los diagramas de procesos para cada uno de los servicios que conforman en Sistema Integrado de Aseo (S.I.A.) que prestará la Cooperativa objeto de este Estudio de Factibilidad.

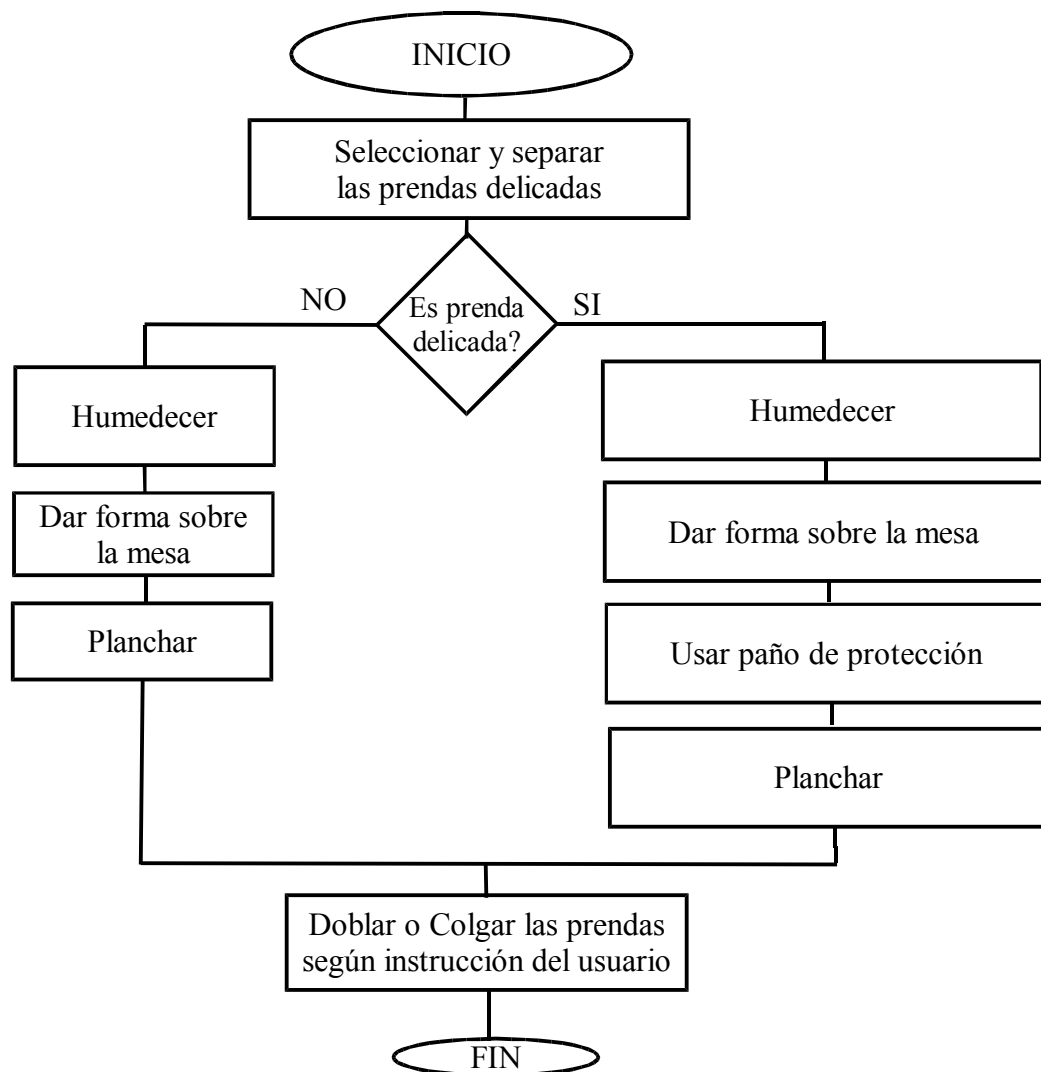
3.4.2.1 Diagrama del proceso de lavado de ropas.

Figura 27. Proceso de lavado de ropas.



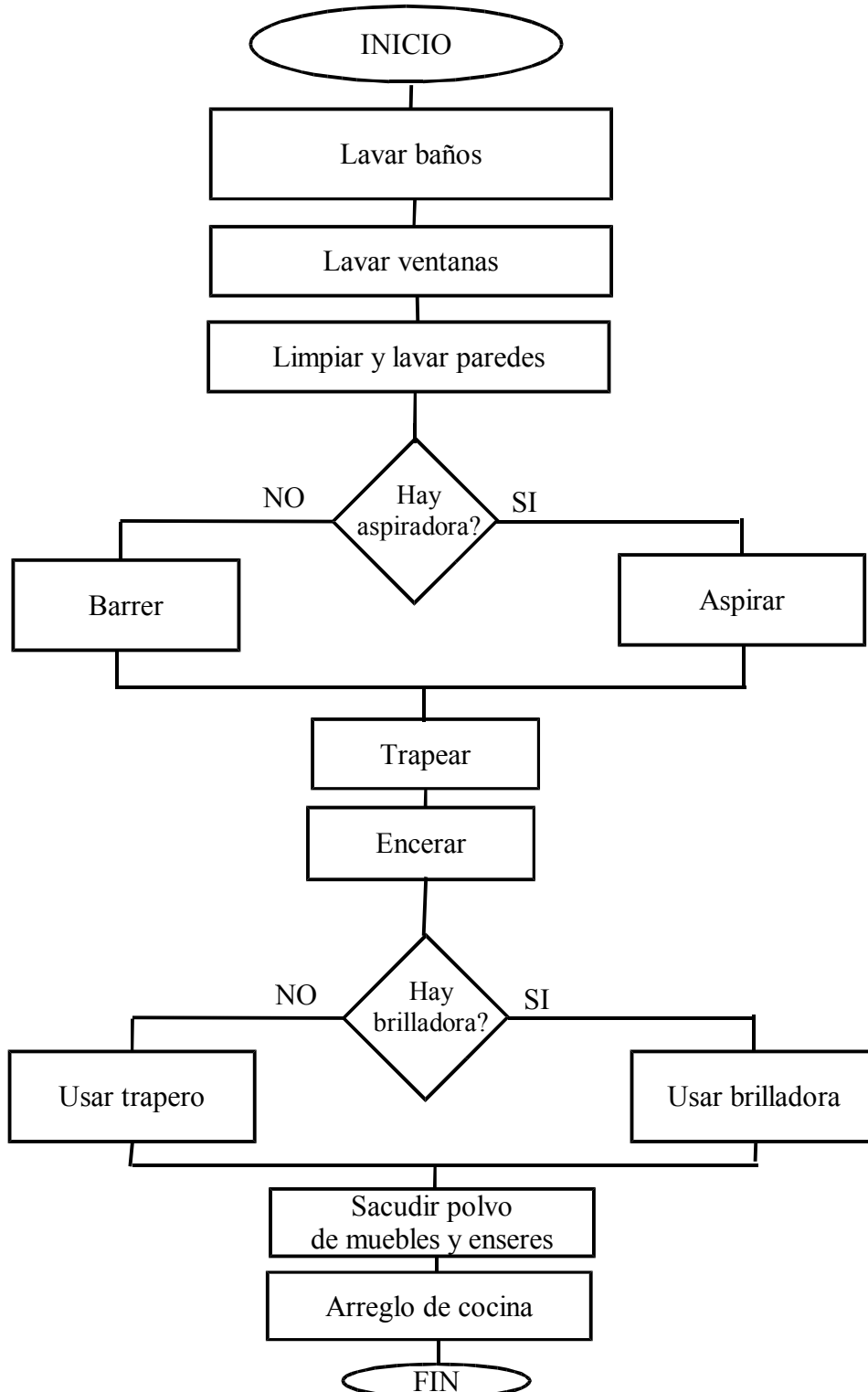
3.4.2.2 Diagrama del proceso de planchado de ropas.

Figura 28. Proceso de planchado de ropas.



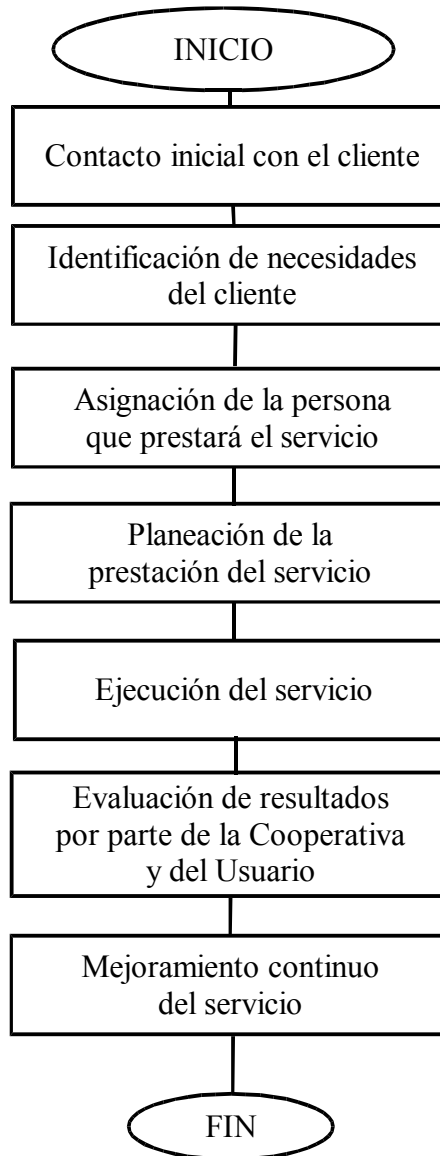
3.4.2.3 Diagrama del proceso de aseo del hogar.

Figura 29. Proceso de aseo del hogar.



En cuanto al proceso del contacto con el cliente, prestación del servicio y evaluación del mismo, el diagrama es el siguiente:

Figura 30. Proceso general del servicio.



Descripción de los elementos del proceso:

A. Contacto inicial con el cliente: Se da directamente con el Gerente, quien será el encargado del área comercial del proyecto.

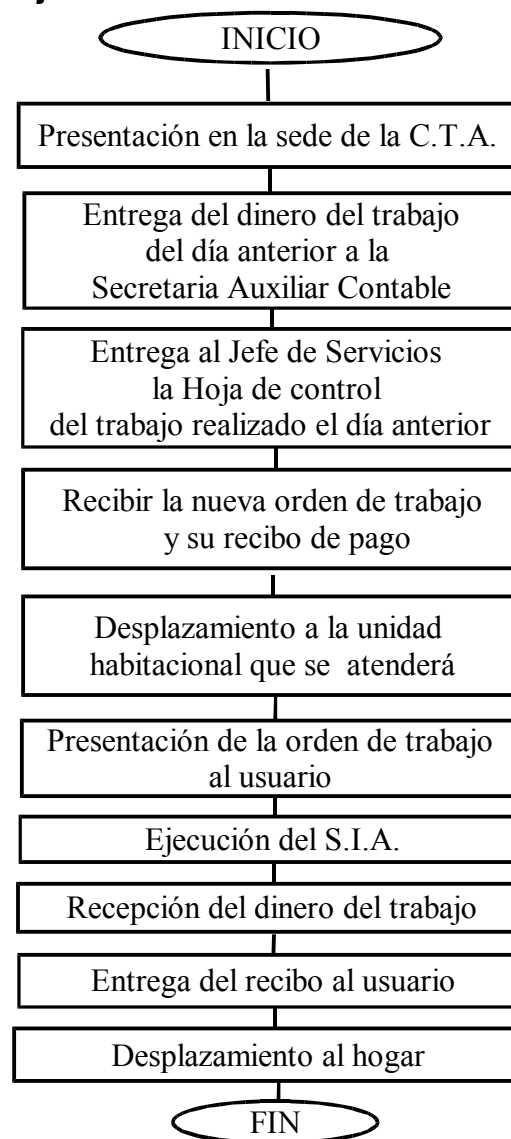
B. Identificación de las necesidades del cliente: Después de conversar con el usuario, el Gerente determina qué tipo de servicio requiere y sus características o necesidades particulares y las informa al Jefe de Servicios.

C. Asignación de la persona que prestará el servicio: El Jefe de Servicios consultará el cronograma diario de servicios, para poder determinar cuál persona prestará el servicio, teniendo en cuenta los horarios disponibles y la ruta asignada.

D. Planeación de la prestación del servicio: El Jefe de Servicios y la persona asignada para prestar el servicio, planean las actividades a realizar de acuerdo a las necesidades y requerimientos del usuario. Se determina el sitio, horarios, fechas y condiciones del servicio.

E. Ejecución del servicio: La trabajadora asociada realiza las tareas asignadas, según lo planeado. Para aclarar este proceso se describe mediante el siguiente diagrama:

Figura 31. Diagrama de ejecución del servicio.



- Por parte del Usuario: Además del control anterior, el usuario diligenciará un formato llamado "Hoja de control de prestación del servicio-Usuario", quien lo entregará a la Trabajadora Asociada para que ésta lo haga llegar al Jefe de Servicios y del cual en la Figura 33 se presenta un modelo:

Figura 33. Hoja de control de prestación del servicio-Usuario.

S. I. A.	
HOJA DE CONTROL DEL SERVICIO - USUARIO	
FECHA: _____	NOMBRE : _____
DIRECCIÓN: _____	
CASA _____	APARTAMENTO _____
NOMBRE DE LA TRABAJADORA: _____	
Hora de entrada _____	Hora de salida _____
OBSERVACIONES: _____	

Firma: _____	
Usuario	

- Por parte de la Trabajadora Asociada: Por escrito y en un formato previamente elaborado: "Hoja de control del servicio-Trabajadora Asociada", que firmará y entregará al Jefe de Servicios. Un modelo de dicha Hoja de Control se presenta a continuación:

Figura 34. Hoja de control de prestación del servicio-Trabajadora Asociada.

S. I. A.	
HOJA DE CONTROL DEL SERVICIO - TRABAJADORA ASOCIADA	
FECHA: _____	USUARIO: _____
DIRECCIÓN: _____	
CASA _____	APARTAMENTO _____
(Marque con una (X):	
Trato recibido: Bueno ____ Regular ____ Malo ____	
Señale si encontró alguna(s) de las siguientes dificultades:	
El inmueble estaba solo	_____
Carencia de insumos	_____
Mala calidad de los implementos de trabajo	_____
Falta de agua	_____
Falta de energía eléctrica	_____
Mal funcionamiento de: Plancha	____ Lavadora ____ Aspiradora ____ Brilladora ____
Otras: _____	¿Cuál? _____
OBSERVACIONES: _____	

Firma: _____	
Trabajadora Asociada	

G. Mejoramiento continuo del servicio: Finalmente, en esta etapa se estudian y analizan las evaluaciones realizadas, las conclusiones, sugerencias y recomendaciones y de manera conjunta, la Asociada, el Jefe de Servicio y el Gerente, proponen alternativas de mejoramiento del servicio.

3.4.3 Selección y especificación de equipos. Como ya se explicó, el proceso productivo no requiere de equipos especiales, y todos los materiales necesarios para la prestación del servicio será aportado por el usuario. Sin embargo, en lo que respecta a la parte administrativa de la Cooperativa, sí se hace necesario el uso de algunos equipos, muebles y enseres. Una lista de dichos implementos se muestra a continuación:

- Dos (2) Computadores Pentium III
- Una (1) Impresora HP930C
- Dos (2) mesas para computador.
- Un aparato de teléfono y fax, con dos extensiones.
- Tres (3) escritorios (Gerente, Jefe de Servicios y Secretaria Auxiliar Contable)
- Tres (3) sillas ergonómicas
- Una mesa para atención de usuarios
- Cuatro sillas para atención de usuarios
- Dos archivadores
- Un tablero de tinta seca
- 25 sillas tipo universitario

3.4.4 Identificación de necesidades de mano de obra. Para calcular el número de Socias Trabajadoras necesario para cubrir la demanda de servicio, se parte de los resultados arrojados por el estudio del tamaño del proyecto (Tabla 32). Además es necesario tener en cuenta que una persona puede atender el servicio de una casa en una jornada normal de ocho horas, y de un apartamento en media jornada (cuatro horas). Así pues, el número de personas trabajadoras necesarias durante el horizonte del proyecto, se calcula a partir de los datos registrados en la Tabla 35.

Tabla 35. Necesidades de mano de obra mensual.

	2005	2006	2007	2008	2009
Número de servicios	1.582	1.660	1.744	1.830	1.922
TOTAL	1.582	1.660	1.744	1.830	1.922

FUENTE: Tabla 32.

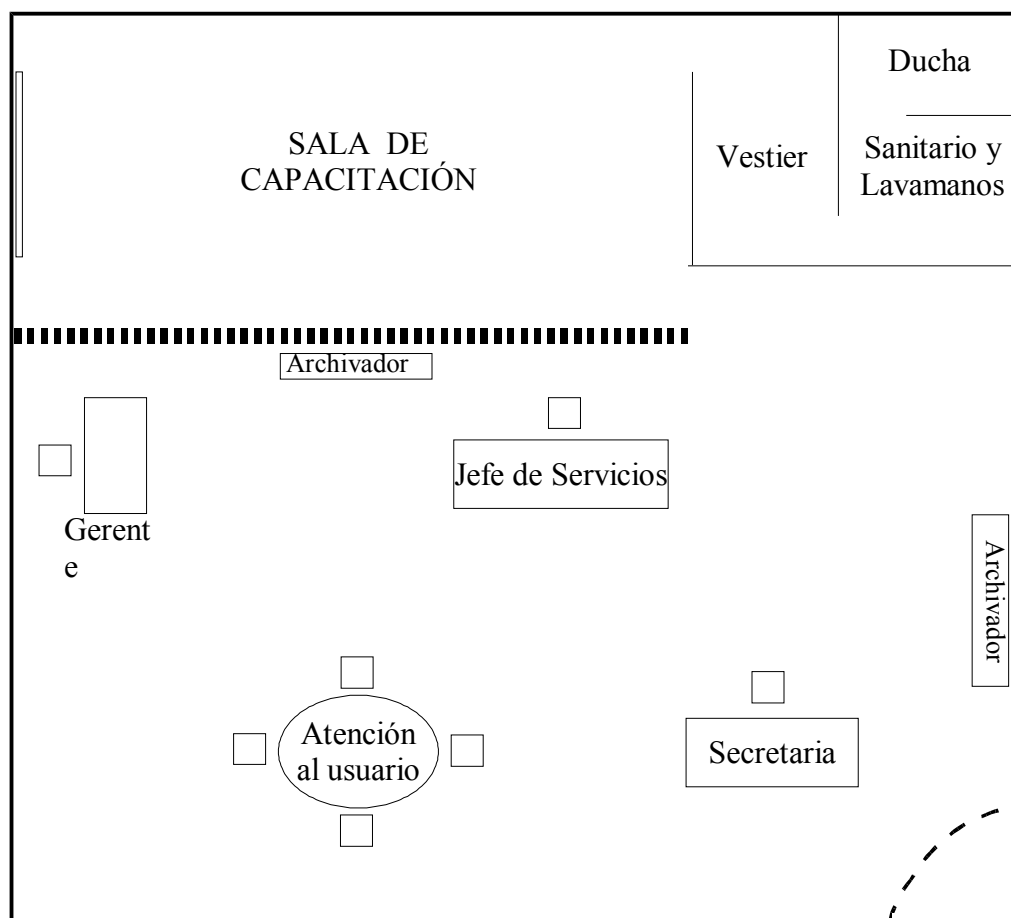
Lo anterior significa que en el primer año del proyecto, es necesario contar con el siguiente número de trabajadoras asociadas a la cooperativa: 1.582 jornadas de 8 horas **cada mes**. Por lo tanto: $1.582 / 25 \text{ días} = 63,28 \approx$ aproximadamente 63 trabajadoras activas. Número que crecerá en la misma proporción en que crezca el número de servicios contratados, es decir, y de acuerdo a la proyección realizada por las autoras, a una tasa del 5% anual.

Lo anterior significa, que el proyecto que se evalúa, creará en el primer año 66 puestos de trabajo (si se incluye el área administrativa), con todas las formalidades que exige el Régimen Laboral Colombiano (prestaciones y seguridad social), además de las ventajas propias de ser socias de una cooperativa con su particular régimen de compensaciones.

3.5. OBRAS FÍSICAS Y DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

Como ya se explicó en el Estudio de Mercado, el proyecto que se evalúa es el de una Cooperativa de Trabajo Asociado que se encargará de prestar un servicio, es decir, no se trata de la creación de una empresa industrial que transforme materias primas para obtener un bien determinado. Lo anterior significa que no es necesaria la figura de una planta de producción propiamente dicha, sin embargo, sí se requiere el funcionamiento de la cooperativa en una sede administrativa, la cual tendrá la siguiente distribución:

Figura 35. Distribución de la sede administrativa de la Cooperativa.



3.6 ESTUDIO ADMINISTRATIVO

3.6.1. Constitución jurídica de la empresa. En términos generales y según la ley, las Cooperativas de Trabajo Asociado, una vez constituidas por documento privado (acta de constitución) deben tramitar ante el Ministerio de la Protección Social, la aprobación de los regímenes de trabajo, previsión y seguridad social y compensaciones, los cuales harán parte de los estatutos de la entidad. Surtido el trámite de aprobación de los regímenes especiales por parte del Ministerio, la Cooperativa debe registrarse ante la Cámara de Comercio respectiva y remitir la documentación señalada a la Superintendencia de la Economía Solidaria para su respectivo control.

El caso de la Cooperativa de Trabajo Asociado que se evalúa en este estudio debe entonces, si el resultado de este Estudio de Factibilidad resulta favorable, seguir el siguiente proceso de constitución:

1. En desarrollo del acuerdo cooperativo, la Cooperativa se creará mediante un Acta de Constitución surgida de una Asamblea en la cual se elaborarán y aprobarán los Estatutos y se nombrarán en propiedad los órganos de Administración y Vigilancia: Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.

En esta acta de constitución se aprobará también la contratación de un revisor Fiscal por honorarios, aunque de acuerdo a la Resolución 041 del año 2000, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, la Cooperativa queda exonerada de tener un Revisor Fiscal, puesto que no alcanza a cubrir las exigencias para ello. Sin embargo, las autoras han decidido esta contratación para garantizar el correcto funcionamiento y control de los asuntos contables de la nueva empresa..

El Consejo de Administración, por su parte, nombrará al Gerente quien será responsable de tramitar la legalización de la Cooperativa, pues actuará como su Representante Legal.

En cuanto a los Estatutos, éstos deben contener las exigencias descritas en el artículo 19 de la Ley 79 de 1988, y los cuales son:

1. Razón social, domicilio y ámbito territorial de operaciones.
2. Objeto del acuerdo cooperativo y enumeración de sus actividades.

3. Derechos y deberes de los asociados; condiciones para su admisión, retiro y exclusión y determinación del órgano competente para su decisión.
4. Régimen de sanciones, causales y procedimientos.
5. Procedimientos para resolver diferencias o conflictos transigibles entre los asociados o entre éstos y la cooperativa, por causa o con ocasión de actos cooperativos.
6. Régimen de organización interna, constitución, procedimientos y funciones de los órganos de administración y vigilancia, condiciones, incompatibilidades y forma de elección y remoción de sus miembros.
7. Convocatoria de asambleas ordinarias y extraordinarias.
8. Representación legal; funciones y responsabilidades.
9. Constitución e incremento patrimonial de la cooperativa; reservas y fondos sociales, finalidades y forma de utilización de los mismos.
10. Aportes sociales mínimos no reducibles durante la vida de la cooperativa; forma de pago y devolución; procedimiento para el avalúo de los aportes en especie o en trabajo.
11. Forma de aplicación de los excedentes cooperativos.
12. Régimen y responsabilidad de las cooperativas y de sus asociados.
13. Normas para fusión, incorporación, transformación, disolución y liquidación.
14. Procedimientos para reforma de estatutos, y
15. Las demás estipulaciones que se consideren necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del acuerdo cooperativo y que sean compatibles con su objeto social.

Posteriormente, y en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 15 de la Ley 79 de 1988, el Representante Legal tramitará el reconocimiento de la Personería Jurídica en la Cámara de Comercio, para lo cual se adjuntará la siguiente documentación:

1. Solicitud escrita de reconocimiento de personería jurídica.
2. Acta de la Asamblea de Constitución.
3. Texto completo de los Estatutos.
4. Constancia de pago de por lo menos el 25% de los aportes iniciales suscritos por los fundadores y expedida por el Representante Legal de la Cooperativa.
5. Acreditar la educación cooperativa por parte de los fundadores, con una intensidad no inferior a veinte (20) horas.

Una vez otorgada la Personería Jurídica, la Cámara de Comercio expedirá el Certificado de Existencia y Representación Legal de la entidad sin ánimo de lucro, denominada según acuerden los asociados, determinando su domicilio y asignando también el Número de Identificación Tributaria (N.I.T.).

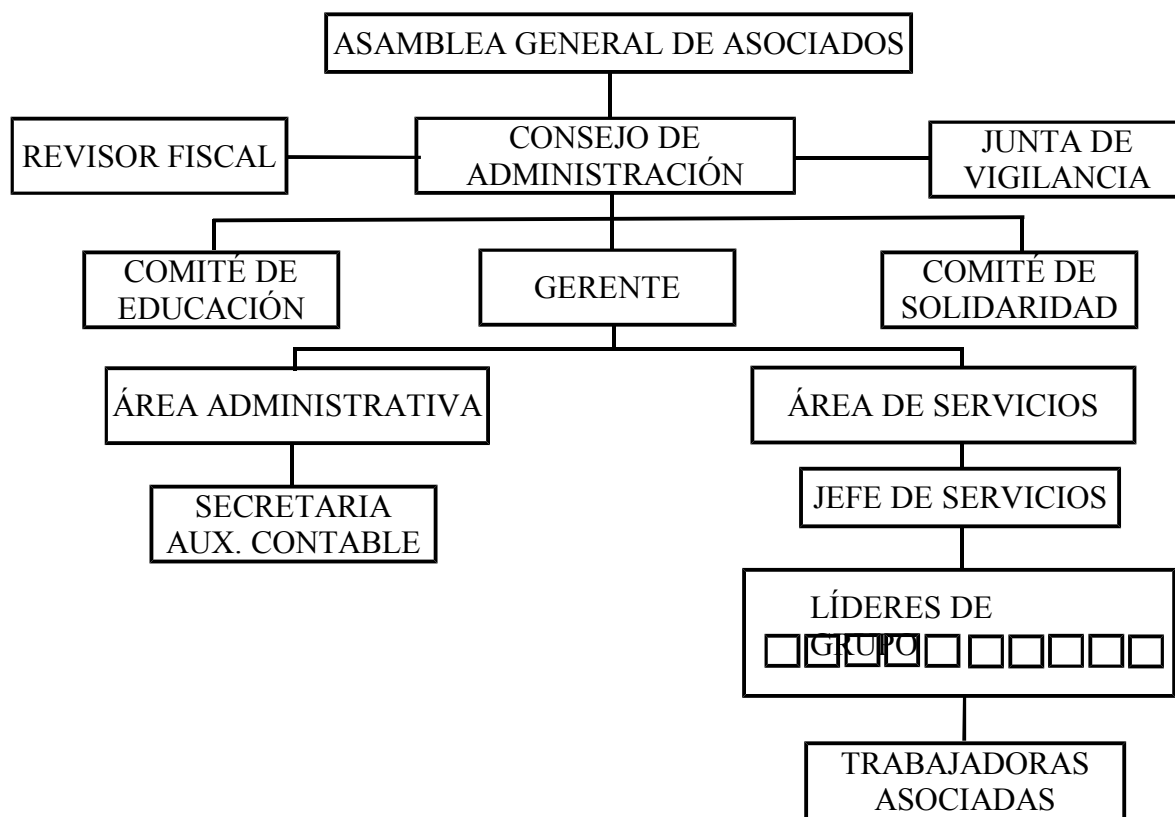
Posteriormente se hará la inscripción correspondiente ante la División de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), diligenciando el Registro Único Tributario (R.U.T.) y en la Secretaría de Hacienda Municipal se hará la inscripción en Industria y Comercio.

De otra parte, las Cooperativas de Trabajo Asociado regulan sus actos de trabajo con sus asociados, mediante un régimen de trabajo, de prevención y seguridad social y de compensaciones, al margen del régimen tradicional y los cuales, una vez aprobados por la Cooperativa deben radicarse en el Ministerio de la Protección Social, el cual una vez hechos los estudios y ajustes correspondientes, expedirá la Resolución que le de vida jurídica a la Cooperativa.

La Resolución antes mencionada se presentará ante la Superintendencia de la Economía Solidaria acompañada de toda la documentación aquí relacionada para notificar la existencia legal de la cooperativa.

3.6.2 Estructura organizacional. El organigrama de la Cooperativa de Trabajo Asociado que preste el Servicio de Aseo Integral por días en hogares de la Comuna Olímpica de Pereira, se prevé como sigue:

Figura 36. Organigrama propuesto.



En cuanto a la descripción de funciones y los cargos respectivos en el ente cooperativo que se estudia, se tiene lo siguiente:

ASAMBLEA GENERAL: Es el órgano máximo de la administración de las cooperativas, la cual estudia, analiza y proyecta la empresa asociativa. La constituye la reunión de asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos, y sus decisiones obligatorias para todos los asociados siempre y cuando se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias.

Funciones:

- Establecer las políticas y directrices generales de la organización para el cumplimiento de su objeto social.
- Reformar los estatutos cuando sea necesario.
- Examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia.
- Aprobar e improbar los estados financieros de cada ejercicio.
- Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la ley y en los estatutos.
- Fijar aportes o contribuciones extraordinarias según el caso cuando las circunstancias lo amerite.
- Elegir los miembros de los órganos de administración y control.
- Decidir la fusión, incorporación, transformación y liquidación de la Cooperativa.
- Los demás que señalen los estatutos y las leyes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: Después de la Asamblea General es el organismo con más autoridad administrativa. Aprueba la reglamentación de los estatutos y señala por las directrices planteadas por la Asamblea, las políticas de la Cooperativa. Está compuesto por asociados hábiles nombrados en Asamblea General.

El número de integrantes, su período, las causales de remoción y sus funciones serán fijados en los estatutos, los cuales podrán consagrar la renovación parcial de sus miembros en cada Asamblea.

Funciones: Algunas de las funciones del Consejo de Administración serán:

- Reglamentar la prestación de los servicios que ofrezca la cooperativa.
- Elegir a los miembros de los Comités.
- Nombrar al Gerente.
- Crear la planta de personal y fijar la nómina.
- Convocar la Asamblea.
- Establecer objetivos medibles o cuantificables y fijar planes y metas a mediano y corto plazo.
- Tomar decisiones teniendo la contabilidad como herramienta de trabajo.
- Tener el presupuesto y la ejecución presupuestal como base para una buena administración.

JUNTA DE VIGILANCIA: Es un órgano de control de la Cooperativa. Estará integrada por asociados hábiles en número no superior a tres, con sus respectivos suplentes. Le compete el control legal y social; y en casos como éste que se evalúa, que no requieren la figura del Revisor Fiscal, controla también lo

referente a lo financiero y contable. La Junta de Vigilancia es responsable ante la Asamblea de Asociados de las irregularidades que se cometan en la administración del objeto social de la cooperativa.

Funciones:

- Velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias, y en especial a los principios cooperativos.
- Informar a los órganos de administración sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la cooperativa, y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deben adoptarse.
- Conocer los reclamos de los asociados en relación con la prestación de servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.
- Hacer llamadas de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la ley, los estatutos y reglamentos.
- Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ello y velar porque el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para el efecto.
- Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para participar en las asambleas o para elegir delegados.
- Rendir informes sobre sus actividades a la Asamblea.
- Las demás que asigne la ley o los estatutos, siempre y cuando se refieran al control social.

COMITÉ DE EDUCACIÓN: Se encarga de planear y ejecutar la capacitación solidaria de todos sus asociados, administradores, directivos y familiares. La educación cooperativa es obligatoria y debe ser a todos los sectores de la Cooperativa y en forma continua, planeada y coherente.

Funciones: Algunas de las funciones del Comité de Educación serán:

- Elaborar y actualizar el diagnóstico de la educación cooperativa en la organización.
- Diseñar y coordinar la ejecución del proyecto educativo socioempresarial que contribuya al cumplimiento del plan de desarrollo fijado por la cooperativa en aras de fortalecer el balance social.
- Presentar al Consejo informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades programadas con el objeto de ser divulgadas en la asamblea.
- Planear y gestionar actividades de capacitación relativa al Servicio Integrado de Aseo (S.I.A.) con entidades como el SENA y la Universidad pública.
- Otras señaladas por el Consejo de Administración.

GERENTE: Es el director ejecutivo de la empresa cooperativa, representante legal y ejecutor del mandato de la Asamblea General. Será nombrado por el Consejo de Administración.

Funciones:

- Representar legal y jurídicamente a la cooperativa,
- Presentar informe mensual sobre el estado de ingresos y egresos al Consejo de Administración.
- Rendir informe de su gestión a la Asamblea General.
- Elaborar y presentar al Consejo de Administración los presupuestos de ingresos y gastos para el año, y rendir otros informes sobre los demás asuntos inherentes al desempeño de sus funciones.
- Elaborar el manual de funciones de los demás empleados de la Cooperativa.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Nombrar, trasladar y despedir libremente a los empleados de la Cooperativa de acuerdo con la nómina que asigne el Consejo de Administración.
- Realizar inversiones previa autorización del Consejo de Administración.
- Ordenar y firmar los pagos a proveedores y empleados.
- Enviar informes a los organismos encargados de la vigilancia y el control de la cooperativa.
- Firmar los balances.
- Elaborar para el Consejo de Administración la lista de asociados hábiles e inhábiles.
- Recibir y dar trámite a las solicitudes de los asociados.
- Cuidar la estricta y puntual recaudación de fondos.
- Verificar diariamente el estado de caja.
- Diseñar y contratar la distribución del material publicitario que requiera la Cooperativa.
- Realizar los contactos iniciales con los clientes e identificar sus necesidades para comunicárselas al Jefe de Servicios.
- Hacer sugerencias y recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Cooperativa.
- Hacer contactos comerciales (mercadeo)
- Las demás funciones que le asigne la ley y los estatutos y que se deriven de la naturaleza del cargo.

Requisitos: Para ser Gerente se requiere:

- Ser mayor de edad.
- Ser profesional en Administración de Empresas, preferiblemente en empresas Cooperativas.
- En caso de no ser Administrador de Empresas Cooperativas, acreditar educación cooperativa con una intensidad no inferior a 20 horas.
- Gozar de buen crédito social y comercial.
- No haber sido sancionado en el ejercicio de cargos en otras cooperativas.

Compensación asignada: Además de las compensaciones que se acuerden en el Estatuto de la Cooperativa, se establece para el Gerente una compensación básica mensual equivalente a dos salarios mínimos legales vigentes.

JEFE DE SERVICIOS: Es la persona encargada de coordinar la operación de la cooperativa.

Funciones:

- Recepcionar y contratar las solicitudes del servicio solicitadas por los usuarios.
- Identificar las características específicas del servicio solicitado por el usuario.
- Asignar servicios a cada una de las trabajadoras asociadas.
- Planear y coordinar con la trabajadora asociada el servicio según las características de lo solicitado por el usuario.
- Elaborar y controlar el cronograma y la ruta de trabajo diario.
- Verificar la asistencia de la trabajadora asociada al sitio de trabajo asignado.
- Evaluar con el usuario, vía telefónica, la calidad del servicio prestado por la trabajadora asociada y recepcionar sus sugerencias y comentarios, registrándolos en la "Hoja de Control del Servicio - Usuarios".
- Evaluar con la trabajadora asociada cada servicio prestado y recepcionar sus sugerencias y recomendaciones en la "Hoja de Control del servicio-Trabajadoras Asociadas"
- Hacer recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Cooperativa.
- Seleccionar las personas que soliciten el ingreso a la Cooperativa como trabajadoras asociadas.
- Gestionar ante el Comité de Educación, capacitación permanente para las trabajadoras asociadas en las labores propias de su trabajo, lo mismo que en aspectos como relaciones humanas, crecimiento personal, alfabetización, recreación, valores de familia, prevención de farmacodependencia y enfermedades de transmisión sexual, educación cooperativa, etc.
- Las demás funciones que le sean asignadas en los estatutos.

Requisitos: Para ser Jefe de Servicios se requiere:

- Ser mayor de edad.
- Ser Tecnólogo en Administración de Empresas o en Administración de Recurso Humano.
- Acreditar educación cooperativa con una intensidad no inferior a 20 horas.
- Demostrar capacidad de liderazgo y habilidad en el manejo de información y de personal
- No haber sido sancionado en el ejercicio de cargos en otras cooperativas.

Compensación asignada: Además de las compensaciones que se acuerden en el Estatuto de la Cooperativa, se establece para el Jefe de Servicios una compensación básica mensual equivalente a 1.5 salarios mínimos legales vigentes.

SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE: Es la persona encargada de mantener actualizada y ordenada la información producida en la cooperativa.

Funciones:

- Recibir y enviar las comunicaciones requeridas por la Cooperativa tanto a nivel interno como externo.
- Recepcionar y procesar la hojas de vida de las trabajadoras que soliciten el ingreso a la cooperativa.
- Elaborar, imprimir y hacer firmar por el Jefe de Servicios, las órdenes de trabajo que llevarán las trabajadoras asociadas a los hogares que solicitan el servicio.
- Elaborar, imprimir y mantener disponibles los formatos "Hoja de Control del Servicio-Usuarios" y "Hoja de Control del Servicio-Trabajadoras Asociadas"
- Elaborar e imprimir los recibos de pago que las trabajadoras asociadas entregarán a los usuarios.
- Elaborar la nómina mensual y hacer los pagos respectivos.
- Realizar los pagos puntuales de servicios públicos, impuestos y arrendamiento.
- Mantener actualizado el registro contable de las operaciones de la Cooperativa.
- Contestar el teléfono y atender a los usuarios que visiten la sede de la cooperativa.
- Realizar las afiliaciones de los asociados a las diferentes entidades de salud y parafiscales del sistema general de seguridad social.
- Diligenciar las autoliquidaciones de aportes a salud, pensión, ARP, Comfamiliar y demás, de los asociados de la cooperativa.
- Las demás funciones que le sean asignadas en los estatutos.

Requisitos: Para ser Secretaria Auxiliar Contable se requiere:

- Ser mayor de edad.
- Ser Secretaria Auxiliar Contable o Bachiller Comercial.
- Acreditar educación cooperativa con una intensidad no inferior a 20 horas.
- Demostrar conocimiento en software contable y del paquete informático "Office"
- Poseer destrezas en el manejo de información y organización de la misma.

Compensación asignada: Además de las compensaciones que se acuerden en el Estatuto de la Cooperativa, se establece para la Secretaria Auxiliar Contable una compensación básica mensual equivalente a un salario mínimo legal vigente.

LÍDERES DE GRUPO: Son personas que tendrán a su cargo el vínculo entre el Jefe de Servicios y las trabajadoras asociadas, lo que permitirá un manejo más eficiente en la asignación y control de los servicios. Esta actividad se realizará en la sede de la Cooperativa y demandará de éstas media hora de trabajo antes de empezar la jornada asignada. Esta tarea se rotará periódicamente para que todas las asociadas, en algún momento, asuman en esta responsabilidad.

Funciones:

- Coordinar el trabajo de sus compañeras en el sector asignado a cada una.
- Recibir las Hojas de Control a las trabajadoras asociadas y entregarlas a la Secretaria
- Recaudar el dinero cobrado por las trabajadoras asociadas por los servicios prestados y entregarlo a la Secretaria.
- Prestar el Servicio Integrado de Aseo en las unidades habitacionales de la Comuna Olímpica que se les asigne.

Compensación asignada: Además de las compensaciones que se acuerden en el Estatuto de la Cooperativa, se establece para las Líderes de Grupo una compensación básica mensual equivalente a un salario mínimo legal vigente.

TRABAJADORAS ASOCIADAS: Son las mujeres que prestarán el Servicio Integrado de Aseo en las unidades habitacionales de la Comuna Olímpica que lo soliciten.

Funciones:

- Entregar a su Líder de Grupo el dinero recaudado en la jornada de trabajo del día anterior, lo mismo que la Hoja de Visita. Reclamar y conservar la copia del recibo de caja que le expida la Secretaria.
- Diligenciar y entregar a su Líder de Grupo el formato "Hoja de Control del Servicio-Trabajadoras Asociadas".
- Recepcionar la orden de trabajo, el recibo de pago respectivo y la "Hoja de Control del Servicio-Usuario", los que deberá llevar al sitio de trabajo asignado.
- Asear la casa o apartamento que le sea asignado en la jornada y día señalado, lo mismo que lavar y planchar la ropa.
- Recepcionar el pago hecho por el usuario al finalizar la jornada de trabajo, entregar el correspondiente recibo y hacer diligenciar por parte del usuario el formato "Hoja de Control del Servicio-Usuario".
- Asistir a las jornadas de capacitación programadas en la sede de la Cooperativa
- Sugerir y recomendar acciones que se deban adelantar para propender por el mejoramiento continuo de la Cooperativa.

Requisitos: Para ser Trabajadora Asociada se requiere:

- Ser mayor de edad.
- Acreditar educación cooperativa con una intensidad no inferior a 20 horas.
- Demostrar capacidad para desempeñarse en las labores de aseo, lavado y planchado de ropas.
- Demostrar voluntad para capacitarse (jornadas de alfabetización).
- Demostrar voluntad para aprender a trabajar en grupo.

Compensación asignada: Además de las compensaciones que se acuerden en el Estatuto de la Cooperativa, se establece para las Trabajadoras Asociadas una compensación básica mensual equivalente a un salario mínimo legal vigente.

3.6.3 Funcionamiento de la organización. La dinámica organizativa exige el establecimiento de una serie de pautas que permitan un eficiente funcionamiento de la cooperativa, y aunque en este Estudio de Factibilidad aún no se incluyen sus contenidos, sí se relacionan los manuales y reglamentos que, en caso de arrojar un resultado positivo, deben elaborarse para orientar el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.

- **Manual de funciones:** En él se identificarán los cargos, se describirán las funciones, tareas o actividades para cada uno de ellos y se establecerán los perfiles y requisitos correspondientes.

- **Manual de procesos y procedimientos:** Describirán las etapas o pasos que deberán seguirse en la ejecución del servicio o de los procedimientos administrativos. Son de suma importancia ya que se constituyen en fuentes de consulta para los asociados, indicando las acciones a seguir en cada caso, evitando interpretaciones individuales o la evasión de responsabilidades.

- **Reglamento de seguridad industrial:** Normas relacionadas con la seguridad en el trabajo y su acatamiento, es obligatorio por parte de las asociadas. Incluye aspectos tendientes a la prevención de accidentes en el trabajo y propende en general por el mantenimiento de la higiene y la salud física y mental de todos los asociados.

- **Reglamento de trabajo asociado:** la legislación laboral colombiana obliga a las empresas y por tanto a las Cooperativas de Trabajo Asociado a tener un reglamento de trabajo asociado, cuyas cláusulas no pueden desmejorar las condiciones del trabajador con respecto a lo establecido en la ley, los contratos laborales individuales, las convenciones colectivas o los fallos arbitrales.

Este reglamento hace parte del contrato individual de trabajo y contiene disposiciones normativas como las siguientes: lugares de trabajo, horarios de

trabajo, prestaciones sociales, días de descanso, lugar y periodicidad de los pagos, prescripciones de orden y seguridad, normas especiales a seguir en diversas clases de labores, orden jerárquico de los jefes, obligaciones y prohibiciones especiales, sanciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación, permisos, condiciones de admisión, aprendizaje y períodos de prueba, etc.

- **Plan de Desarrollo:** con el propósito de que la Cooperativa implemente el Plan de Desarrollo de la Empresa se deben hacer los ajustes necesarios para que los proyectos sean factibles e iniciar la etapa de ejecución tanto del proyecto económico, como del proyecto social y del proyecto educativo socioempresarial y cultural solidarios, considerando el contexto y en particular la dinámica de integración y alianzas estratégicas dentro del Sector Solidario tanto en el nivel nacional como internacional, además de ajustar el Plan de Inversiones.

En cada uno de los casos se deben tener en cuenta asuntos de vital importancia como:

- Implantación del programa cultural.
- Implantar el programa económico empresarial.
- Implantación del programa social.
- Implantación del proyecto educativo socioempresarial (PESEM)
- Atención de las recomendaciones de los eventos internacionales del cooperativismo.

Ahora bien, para el caso específico de las Cooperativas de Trabajo Asociado deben considerarse los siguientes aspectos:

- **Régimen de compensaciones**⁴⁴. Se parte de la base de que todo el fruto del trabajo pertenece a los trabajadores asociados y que servirá para compensar el esfuerzo aportado por los miembros de la cooperativa, luego resulta necesario que al interior de la organización se establezca un régimen o regulación del pago de estas compensaciones, que establezca las modalidades, montos, periodicidad en la entrega y los demás reconocimientos económicos que se convengan por descansos de trabajo o por cualquier otra causa relacionada con la vinculación al trabajo o las que lleguen a consagrarse por razón del retiro del mismo.

En todo caso, la fijación de las compensaciones se establecerá teniendo en cuenta la función del trabajo, esto es la importancia, responsabilidad, complejidad, conocimientos que implica el desempeño del cargo, la especialidad, es decir la particularidad o singularidad que entraña el cargo, así como el grado de

⁴⁴REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 0468 de 1990. Trabajo Cooperativo Asociado., Arts. 9, 10, 11, 12,13 y 14

consagración de la persona en su desempeño y el rendimiento; criterios éstos que entran a establecer grados, niveles y montos diferentes en las compensaciones, atendiendo a razones perfectamente justificables que impiden que se caiga en un burdo igualitarismo, pero que evitan retribuciones injustificadas basadas en privilegios o en criterios sostenidos sobre la base de aportaciones económicas.

Es obvio que los trabajadores asociados no pueden esperar hasta que se concluya el ejercicio económico anual y se consoliden los estados financieros para recibir las compensaciones que les correspondan de acuerdo con los criterios antes expuestos, por ello es aceptable y necesario que se establezcan compensaciones periódicas durante el ejercicio que serán presupuestadas en forma adecuada, técnica y justificada, buscando retribuir de la mejor manera posible el aporte del trabajo, previendo los resultados del mismo.

No obstante lo anterior, si antes del cierre del ejercicio se aprecia que no se cumplirán los presupuestos y se ocasionará una pérdida, ésta se puede evitar reintegrando de todos los trabajadores asociados y por supuesto en forma proporcional, parte de las compensaciones recibidas durante el respectivo ejercicio y si esto físicamente no fuere posible, las sumas a pagar deberán causarse como una obligación a cargo del asociado que la cancelará con las futuras compensaciones periódicas a recibir. Lo anterior no obsta para que la Cooperativa pueda crear y mantener provisiones o reservas técnica que permitan cubrir eventuales resultados deficitarios, producto de estos desfases presupuestales.

Cuando la Cooperativa genera una pérdida como consecuencia de hechos de fuerza mayor o caso fortuito, o ajenos a la voluntad y autogestión de los trabajadores, es obvio que no se le exija a los asociados reintegrar valor alguno de sus compensaciones y en consecuencia la citada pérdida debe ser asumida por el aporte económico de riesgo que cada uno de los asociados ha integrado a la Cooperativa, afectando previamente la reserva de protección de aportes, en el caso de que ésta exista.

Como puede apreciarse la compensación del trabajo asociado no constituye salario, pues se paga es en función de lo que genera el trabajo, para lo cual se destina la mayor cantidad posible del fruto del mismo sobre la base de considerar que el trabajador asociado debe recibir el producto de su esfuerzo antes que pensar en reconocer rendimiento, renta o retribución alguna al aporte económico que ha hecho.

Reservas y Fondos. A la vez que la cooperativa debe presupuestar las compensaciones, debe también prever el crecimiento de las reservas de carácter patrimonial que constituyen la garantía para que la empresa de trabajo asociado se consolide y pueda mantener y en lo posible acrecentar los puestos de trabajo, a la vez de que con ellas se crean el patrimonio colectivo, que siendo de todos los

asociados no se puede apropiarse individualmente y que es irrepartible aún en el evento de su liquidación. El trabajador de una cooperativa debe ser consciente de que el fruto de su trabajo sirve para satisfacerle sus necesidades en forma digna, pero también para preservar su actual ocupación y permitir que nuevas generaciones de asociados puedan beneficiarse del trabajo que en el futuro les depara la Cooperativa, de ahí que sea necesario destinar parte de los mismos a este crecimiento de reservas.

Igualmente la organización de la cooperativa debe prever el crecimiento de los fondos sociales que resultan indispensables para que se pueda atender los gastos e inversiones que se requieren para desarrollar las actividades de educación, principalmente cooperativa, capacitación en las actividades propias del trabajo asociado, así como la previsión y seguridad social y en fin todos los demás servicios que preste la cooperativa y que de una u otra forma deban ser costeados con cargo al producto del trabajo.

➤ **Régimen de previsión y seguridad social.**⁴⁵ Dentro del contexto expuesto en el punto anterior, se debe señalar que las Cooperativas de trabajo asociado están en la obligación de brindarle a sus asociados los servicios de previsión y seguridad social en forma prioritaria a cualquier otro.

Atender la salud del trabajador, facilitarle sus descansos laborales, asumir los costos de una incapacidad de trabajo, prever el pago de pensiones de vejez o invalidez laboral, son entre otras necesidades fundamentales de cualquier trabajador y por supuesto del que se asocia cooperativamente para laborar. Por tanto las cooperativas de trabajo asociado están obligadas a tener un régimen que consagre los diferentes servicios de previsión y seguridad social que la Cooperativa directamente o a través de otras entidades prestará a sus asociados,

Los recursos para las actividades de previsión y seguridad social surgen del mismo trabajo, bien sea tomados de los ingresos generales de la cooperativa o de las contribuciones directas de los asociados descontadas directamente de lo que les corresponde recibir por sus compensaciones personales por el trabajo aportado.

➤ **Destino de los excedentes**⁴⁶. Las Cooperativas de trabajo asociado que alcancen un alto grado de desarrollo económico, no solamente estarán en condiciones de dar justas, adecuadas y beneficiosas compensaciones periódicas y diferidas a sus asociados por el trabajo aportado por ellos, y mantener adecuados niveles de crecimiento de las reservas y fondos, sino que podrán también cerrar sus ejercicios con importantes excedentes, los cuales según el artículo 54 de la Ley de 1978 se aplicarán de la siguiente forma: 20% como

⁴⁵Ibid., Art 15, 16, 17, 18 y 19.

⁴⁶REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 79 de 1988. Art. 54.

mínimo para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales, un 20% como mínimo para el fondo de educación y un 10% mínimo para un fondo de solidaridad. El 50% restante de dichos excedentes puede destinarse como complemento o mejoramiento de las compensaciones de trabajo recibidas durante el ejercicio, sin perjuicio de poder destinar en su defecto la totalidad o parte del citado porcentaje a revalorizar el aporte económico del asociado, con el fin de que éste pueda compensar la pérdida de poder adquisitivo que sufren estos recursos como consecuencia de los fenómenos económicos de la devaluación del dinero.

➤ **Solución de conflictos y base normativa para resolverlos.**⁴⁷ El trabajo asociado cooperativo como se ha expuesto repetidamente, busca similares propósitos relacionados con la justa compensación de su labor de acuerdo a su producido y bajo una organización surgida de la autorregulación y con autodisciplina, por tanto no requiere que el Estado imponga normas de orden público en materia laboral, razón por la cual estas cooperativas no se encuentran sometidas a la legislación laboral ordinaria, que es propia de los trabajadores asalariados y donde fácilmente se entra en contradicción con los intereses de los patronos o empleadores

Lo anterior no significa sin embargo, que no existan conflictos en la vida y el desarrollo del trabajo asociado, pues es lógico prever desacuerdos internos por diferentes interpretaciones y actuaciones frente a los reglamentos, violaciones a los mismos por parte de algunos asociados, no acatamiento a las autoridades existentes, abusos o extralimitación de éstas en sus funciones de disciplina, desconocimiento de derechos económicos y sociales establecidos por la Cooperativa y otras muchas causas más que pueden generar conflictos y que cuando se presentan hacen necesaria la intervención de autoridades públicas o árbitros ajenos a la Cooperativa para que impartan solución a la controversia, sin perjuicio por supuesto, de buscar previamente fórmulas o mecanismos de conciliación o amigable arreglo.

En consecuencia, las divergencias que surgen entre la Cooperativa de Trabajo Asociado y sus afiliados en razón a los actos cooperativos de trabajo y sin perjuicio de los arreglos directos o de los trámites de conciliación, se someterán al procedimiento arbitral previsto en el Código Civil si expresamente lo conviene la cooperativa y el trabajador asociado, mediante compromiso o cláusula compromisoria, o de lo contrario conocerá del conflicto el Juez laboral. Así como la regulación del trabajo asociado se basa en los regímenes o reglamentos internos de trabajo, de compensaciones y de previsión y seguridad social, el examen del conflicto y su solución, deberá fundamentarse en la citada normatividad y por supuesto, en la legislación Cooperativa y en el estatuto de cada entidad.

⁴⁷REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 0468 de 1990. Op.cit., Art. 22 y 23.

Así pues, la figura elegida por las autoras para definir la clase de empresa a crear, una Cooperativa de Trabajo Asociado, permite diseñar un régimen propio de compensaciones por el trabajo realizado. Sin embargo, está fuera del alcance del presente Estudio Técnico definir aspectos puntuales como la manera de distribuir entre los socios de la Cooperativa los excedentes o pérdidas arrojados al finalizar cada ejercicio contable. Estos aspectos serán definidos en su momento por la Asamblea de Socios si se llegare a cristalizar la creación de la empresa, lo cual, como ya se dijo, dependerá del resultado del presente Estudio de Factibilidad en su capítulo de Evaluación Financiera.

3.7 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TÉCNICO

La definición del tamaño, la localización a nivel macro y micro, la caracterización del proceso del servicio, las necesidades de maquinaria, equipos e infraestructura física y la figura jurídica elegida por las autoras permite afirmar que desde el punto de vista técnico es perfectamente factible la creación de una empresa con las características descritas por las autoras. Sin embargo, será solamente la siguiente fase del estudio de factibilidad, o sea, el Estudio Financiero y la correspondiente Evaluación del proyecto, la que determinará finalmente la viabilidad real de esta nueva empresa.

4. ESTUDIO FINANCIERO

4.1 INVERSIONES Y COSTOS

4.1.1 Inversiones. Como se explicó en los estudios de Mercado y Técnico de este proyecto, la factibilidad que se está evaluando es la de crear una empresa cooperativa de trabajo asociado que ofrezca un Servicio Integral de Aseo por días en los hogares de la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira. Por tratarse de una empresa de servicios, y por sus características particulares ya explicadas en los estudios de Mercados y Técnico, no se requieren grandes inversiones en planta física o en maquinaria. Sin embargo, sí se necesita realizar algunas pequeñas inversiones en muebles y equipos de oficina y en los gastos iniciales de constitución de la cooperativa.

Es importante agregar que mediante la asociadas cuentan con el capital disponible para realizar estas inversiones iniciales, lo cual significa que no se incurrirá en gastos financieros.

Así pues, el presupuesto de inversiones iniciales es el siguiente:

Tabla 36. Inversiones en Maquinaria y Equipos.

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida útil (años)
Computador clon Pentium III	2	1.100.000	2.200.000	5
Impresora HP930C	1	220.000	220.000	5
Teléfono-Fax	1	150.000	150.000	5
TOTAL			\$ 2.570.000	

Fuente: Cálculos propios.

Tabla 37. Inversiones en Muebles.

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida útil (años)
Mesa para computador	2	90.000	180.000	5
Escritorios	3	150.000	450.000	5
Sillas ergonómicas	3	60.000	180.000	5
Mesa atención usuarios	1	100.000	100.000	5
Sillas atención usuarios	4	50.000	200.000	5
Archivadores	2	200.000	400.000	5
Tablero tinta seca	1	60.000	60.000	5
Sillas tipo universitario	25	30.000	750.000	5
TOTAL			\$ 2.320.000	

Fuente: Cálculos propios.

Tabla 38. Inversiones Activos Intangibles (Gastos Preoperativos).

Concepto	Costo Total
Gastos de constitución	500.000
Otros (1 mes de arriendo, servicios públicos, Internet)	450.000
Imprevistos (10%)	50.000
TOTAL	\$ 1.000.000

Fuente: Cálculos propios.

4.1.2 Costos operacionales.

4.1.2.1 Costos de Producción. Según la ley que controla las cooperativas en Colombia, éstas cuentan con una normatividad laboral especial, la cual determina que los asociados no sean remunerados sino compensados por su labor. La cooperativa de trabajo asociado que se evalúa en este trabajo, compensará a las trabajadoras asociadas de la siguiente manera:

	Valor mensual
Compensación ordinaria mensual.....	\$ 381.500
Aporte de salud (8%).....	30.520
Aporte a pensión (11.25%).....	42.919
Aporte a riesgos profesionales (0,522).....	1.991
Parafiscales (Comfamiliar, ICBF, Sena) 9%.....	34.335
Compensación adicional semestral (8.33%).....	31.779
Compensación adicional anual (8.33%).....	31.779
Compensación de descanso (4.16%).....	15.870
Auxilio de transporte.....	44.500
Dotación de uniformes (2 uniformes al año).....	10.000
Carné.....	500
Total costo mensual.....	\$ 625.693

Tabla 39. Costo de mano de obra (primer año de operación).

Cargo	No. de asociadas	Remunerac. mensual	Remunerac. Anual	Costo Total Anual
Operarias asociadas	63	\$ 625.693	\$ 7.508.316	\$ 473.023.908
TOTAL				\$ 473.023.908

Fuente: Cálculos propios.

Otros costos de producción como materiales, servicios públicos, asistencia técnica, mano de obra indirecta, etc, no aplican para este proyecto, dadas sus características particulares ya explicadas en los estudios de Mercado y Técnico del presente Estudio de Factibilidad.

4.1.2.2 Gastos de Administración. Los siguientes son los gastos de administración imputables al proyecto, en cuanto al régimen de compensación del personal administrativo de la cooperativa:

Gerente:

	Valor mensual
Compensación ordinaria mensual.....	\$ 763.000
Aporte de salud (8%).....	61.040
Aporte a pensión (11.25%).....	85.838
Aporte a riesgos profesionales (0,522).....	3.982
Parafiscales (Comfamiliar, ICBF, Sena) 9%.....	68.670
Compensación adicional semestral (8.33%).....	63.558
Compensación adicional anual (8.33%).....	63.558
Compensación de descanso (4.16%).....	31.740
Auxilio de transporte.....	<u>44.500</u>
Total costo mensual.....	\$ 1.185.886

Jefe de Servicios:

	Valor mensual
Compensación ordinaria mensual.....	\$ 572.250
Aporte de salud (8%).....	45.780
Aporte a pensión (11.25%).....	64.378
Aporte a riesgos profesionales (0,522).....	2.986
Parafiscales (Comfamiliar, ICBF, Sena) 9%.....	51.502
Compensación adicional semestral (8.33%).....	47.668
Compensación adicional anual (8.33%).....	47.668
Compensación de descanso (4.16%).....	23.805
Auxilio de transporte.....	<u>44.500</u>
Total costo mensual.....	\$ 900.537

Secretaria Auxiliar Contable:

	Valor mensual
Compensación ordinaria mensual.....	\$ 381.500
Aporte de salud (8%).....	30.520
Aporte a pensión (11.25%).....	42.919
Aporte a riesgos profesionales (0,522).....	1.991
Parafiscales (Comfamiliar, ICBF, Sena) 9%.....	34.335
Compensación adicional semestral (8.33%).....	31.779
Compensación adicional anual (8.33%).....	31.779
Compensación de descanso (4.16%).....	15.870
Auxilio de transporte.....	<u>44.500</u>
Total costo mensual.....	\$ 615.193

Revisor Fiscal: Se le pagará por honorarios, lo que significa que no constituye una carga laboral completa con los parafiscales y demás prestaciones propias de los demás asociados. El monto de sus honorarios será de \$300.000 mensuales.

Así pues, los gastos de administración por concepto de compensación del personal son los siguientes:

Tabla 40. Compensación personal de Administración (primer año de operación).

Cargo	Costo mensual	Costo Anual
Gerente	1.185.886	14.230.632
Jefe de Servicios	900.537	10.806.444
Secretaria Auxiliar Contable	615.193	7.382.316
Honorarios Revisor Fiscal	300.000	3.600.000
TOTAL		\$ 36.019.392

Fuente: Cálculos propios.

Tabla 41. Otros gastos de Administración (primer año de operación).

Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Servicios Públicos	Mensual	12	150.000	1.800.000
Papelería	Mensual	12	150.000	1.800.000
Arriendo oficina	Mensual	12	250.000	3.000.000
Internet	Mensual	12	50.000	60.000
Cafetería y elementos de aseo	Mensual	12	100.000	1.200.000
Depreciación muebles de Admón (*)	Global	1		978.000
TOTAL				\$ 9.378.000

(*) Una descripción detallada de la depreciación de muebles aparece en la Tabla 42

Fuente: Cálculos propios.

Tabla 42. Depreciación muebles de administración

Activo	Vida útil estimada	Costo del activo	Valor depreciación anual					Valor residual
			1	2	3	4	5	
Computadores	5	2.200.000	440.000	440.000	440.000	440.000	440.000	0
Impresora	5	220.000	44.000	44.000	44.000	44.000	44.000	0
Tele-Fax	5	150.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	0
Mesas computador	5	180.000	36.000	36.000	36.000	36.000	36.000	0
Escritorios	5	450.000	90.000	90.000	90.000	90.000	90.000	0
Sillas ergonómicas	5	180.000	36.000	36.000	36.000	36.000	36.000	0
Mesa atención usuarios	5	100.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	0
Sillas atención usuarios	5	200.000	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	0
Archivadores	5	400.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	0
Tablero	5	60.000	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	0
Sillas tipo universitario	5	750.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	0
TOTAL		4.890.000	978.000	978.000	978.000	978.000	978.000	0

Fuente: Cálculos propios.

4.1.2.3 Gastos de Ventas. Los gastos de ventas están determinados por los costos de la publicidad y promoción del servicio, la cual se hará a través de afiches que se colocarán en sitios de afluencia de personas en la comuna (supermercados, lavanderías, droguerías, etc). Como ya se explicó no se requerirá la contratación de personal de ventas.

Tabla 43. Gastos de ventas (primer año de operación).

Concepto	Valor mensual	Valor Anual
Publicidad y promoción	100.000	1.200.000
TOTAL	100.000	1.200.000

Fuente: Cálculos propios.

4.1.3 Punto de equilibrio. La variable punto de equilibrio está determinada por el monto de los costos (fijos y variables) y el precio de venta, mediante la siguiente fórmula:

$$Pe = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Precio de venta unitario} - \text{Costo variable unitario}}$$

$$\begin{aligned} \text{Costos Fijos} &= \text{Compensación personal de Admón} + \text{Otros gastos Administrativos} \\ &= \$ 36.019.392 + 9.378.000 \\ &= \$ 45.397.392 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Costos Variables} &= \text{Mano de obra} + \text{Gastos de Ventas} \\
&= 473.023.908 + 1.200.000 \\
&= 474.223.908
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Costo variable unitario} &= \frac{\text{Costos variables}}{\text{Número de servicios anual}} \\
&= \frac{474.223.908}{18.984} = 24.980
\end{aligned}$$

Así pues, el punto de equilibrio es:

$$\text{Pe} = \frac{45.397.392}{29.000 - 24.980} = \frac{45.397.392}{4.020} =$$

$$\text{Pe} = 11.293 \text{ servicios}$$

Esto quiere decir que para que el proyecto no obtenga pérdidas ni ganancias en el primer año, se deben vender 11.293 servicios de jornada completa (8 horas), lo cual es un buen indicador si se tiene en cuenta que se espera vender en el primer año 18.984 servicios de jornada completa.

4.2 PROYECCIONES FINANCIERAS

4.2.1 Presupuesto de inversión en activos fijos. Durante el período de operación del proyecto, y debido a sus características propias que ya se explicaron, las inversiones en activos fijos son sólo aquellas que se requieren para la instalación e inicio de labores, o sea, las necesarias en el año 0 del proyecto:

Tabla 44. Programa de inversión fija del proyecto.

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Maquinaria y equipos	2.570.000	0	0	0	0	0
Muebles	2.320.000	0	0	0	0	0
Intangibles (Preoperativos)	1.000.000	0	0	0	0	0
Total Inversión fija	5.890.000	0	0	0	0	0

Fuente: Cálculos propios

4.2.2 Capital de trabajo. Para el cálculo de este ítem se utilizó el método del ciclo productivo, el cual fue definido en 30 días, pues las ventas del servicio se harán a diario.

Tabla 45. Capital de trabajo (primer año de operación).

Concepto	Valor Anual
Mano de obra (compensaciones)	\$ 473.023.908
Costo de Ventas	1.200.000
Total costo de operación anual	\$ 474.223.908

Fuente: Cálculos propios

Por lo tanto, el costo de operación diaria es:

$$\frac{474.223.908}{365} = 1.299.244$$

Como el ciclo productivo es de 30 días, la inversión en capital de trabajo para el primer año es: $30 \times 1.299.244 = 38.977.320$

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible entonces realizar la proyección de capital de trabajo, para lo cual se asumirá una inflación constante del 5% anual para todo el horizonte del proyecto.

Tabla 46. Proyección de inversión en capital de trabajo (términos corrientes).

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Capital de trabajo	38.977.320	1.948.866	2.046.309	2.148.625	2.256.056	

Fuente: Cálculos propios

Por último, el programa de inversiones en términos corrientes, es el siguiente:

Tabla 47. Programa de inversiones (términos corrientes).

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Inversión fija	-5.890.000	--	--	--	--	
Capital de trabajo	-38.977.320	-1.948.866	-2.046.309	-2.148.625	-2.256.056	
Total inversiones	-44.867.320	-1.948.866	-2.046.309	-2.148.625	-2.256.056	

Fuente: Cálculos propios

4.2.3 Valor residual. Como se mostró en la Tabla 42, al finalizar el período de evaluación, los activos fijos han quedado totalmente depreciados desde el punto de vista contable. Además, como se está empleando la metodología de términos corrientes, el valor a recuperar en capital de trabajo está conformado por el monto de la inversión inicial más todos los incrementos anuales:

$$38.977.320 + 1.948.866 + 2.046.309 + 2.148.625 + 2.256.056 = 47.377.176$$

Tabla 48. Valor residual de activos al finalizar el período de evaluación.

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Activos fijos	-	-	-	-	-
Capital de trabajo	-	-	-	-	47.377.176
Total valor residual	-	-	-	-	47.377.176

Fuente: Cálculos propios

4.2.4 Flujo neto de inversiones.

Tabla 49. Flujo neto de inversiones (términos corrientes).

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Inversión fija	-5.890.000	--	--	--	--	
Capital de trabajo	-38.977.320	-1.948.866	-2.046.309	-2.148.625	-2.256.056	
Valor residual	-	-	-	-	-	47.377.176
Flujo neto de inversión	-44.867.320	-1.948.866	-2.046.309	-2.148.625	-2.256.056	47.377.176

Fuente: Cálculos propios

4.2.5 Presupuesto de ingresos. Para este cálculo es necesario tener en cuenta que durante el primer año de operación, los asociados aportan una suma de cien mil pesos (\$100.000) como aportes iniciales y a partir del segundo año aportan solamente una cuota de sostenimiento equivalente al 3% sobre una compensación ordinaria mensual. Además, se estima un índice de inflación de 5% anual, constante para el período analizado:

Tabla 50. Presupuesto de ingresos.

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Servicios vendidos (jornadas de 8 horas)	18.984	19.933	20.930	21.976	23.075
Valor servicio	29.000	30.000	31.500	33.000	34.500
Total ingresos por servicios	550.536.000	597.990.000	659.295.000	725.208.000	796.087.500
Aportes iniciales	6.600.000	-	-	-	-
Cuotas de sostenimiento	9.064.440	9.517.662	9.993.545	10.493.222	11.017.883
Total ingresos	566.200.440	607.507.662	669.288.545	735.701.222	807.105.383

Fuente: Cálculos propios

4.2.6 Presupuesto de costos operacionales. Para este cálculo se estima una inflación anual del 5% constante durante el período de evaluación:

Tabla 51. Proyección de costos de producción (términos corrientes).

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Mano de obra	473.023.908	496.675.103	521.508.859	547.584.302	574.963.517
Depreciación	978.000	978.000	978.000	978.000	978.000
Impuestos municipales (Industria. y Comercio 2.9 x mil bimestral = 17.4 x mil anual)	9.851.888	10.570.633	11.645.621	12.801.201	14.043.634
Total costos producción	483.853.796	508.223.736	534.132.480	561.363.503	589.985.151

Fuente: Cálculos propios

Como ya se explicó, en este proyecto no aplican otros costos de producción como mano de obra indirecta, materiales, asistencia técnica, etc.

En lo que respecta a los gastos de administración y gastos de venta, se prevé que a pesar del aumento en la producción, este factor no implica aumentos del personal, por lo tanto se toma en cuenta para este cálculo un incremento por concepto de inflación, a una tasa constante del 5% anual, durante el horizonte del proyecto:

Tabla 52. Proyección de gastos de Administración (términos corrientes).

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Compensaciones	36.019.392	37.820.362	39.711.380	41.696.949	43.781.796
Otros gastos de Admón	9.378.000	9.846.900	10.339.245	10.856.207	11.399.017
Total gastos de Admón	45.397.392	47.667.262	50.050.625	52.553.156	55.180.813

Fuente: Cálculos propios

Tabla 53. Proyección de gastos de Ventas (términos corrientes).

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Publicidad y promoción	1.200.000	1.260.000	1.323.000	1.389.000	1.458.000
Total gastos de Ventas	1.200.000	1.260.000	1.323.000	1.389.000	1.458.000

Fuente: Cálculos propios

Así pues, el programa de costos operacionales del proyecto es el siguiente:

Tabla 54. Programa de Costos Operacionales (términos corrientes).

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Costos de Producción	483.853.796	508.223.736	534.132.480	561.363.503	589.985.151
Gastos de Administración	45.397.392	47.667.262	50.050.625	52.553.156	55.180.813
Gastos de Venta	1.200.000	1.260.000	1.323.000	1.389.000	1.458.000
Total costos operacionales	530.451.188	557.150.998	585.506.105	615.305.659	646.623.964

Fuente: Cálculos propios

4.2.7 Flujos del proyecto. Con el propósito de calcular los flujos reales de fondos que genera el proyecto se deben agregar a la utilidad neta, los valores correspondientes a las depreciaciones que se cargaron año por año; ya que de no hacerlo así se tendría un doble cargo: como inversión inicial y como costo, con el consiguiente "castigo" para el proyecto.

Tabla 55. Flujo neto de Operación (términos corrientes).

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Total Ingresos	566.200.440	607.507.662	669.288.545	735.701.222	807.105.383
Total costos operacionales	530.451.188	557.150.998	585.506.105	615.305.659	646.623.964
Utilidad Neta operacional	35.749.252	50.356.664	83.782.440	120.395.563	160.481.419
Más depreciaciones	978.000	978.000	978.000	978.000	978.000
Total Flujo Neto de Operaciones	36.727.252	51.334.664	84.760.440	121.373.563	161.459.419

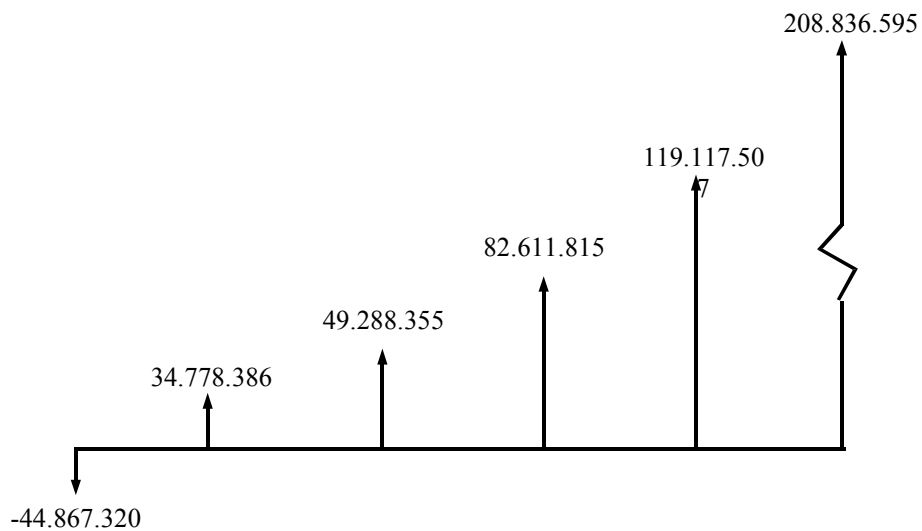
Fuente: Cálculos propios

Tabla 56. Flujo Financiero Neto (términos corrientes).

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Flujo neto de inversión	-44.867.320	-1.948.866	-2.046.309	-2.148.625	-2.256.056	47.377.176
Flujo neto de operación		36.727.252	51.334.664	84.760.440	121.373.563	161.459.419
Flujo financiero neto	-44.867.320	34.778.386	49.288.355	82.611.815	119.117.507	208.836.595

Fuente: Cálculos propios

Figura 37. Flujo financiero neto del proyecto.



4.3 ESTADOS FINANCIEROS

4.3.1 Balance General Inicial.

**BALANCE GENERAL INICIAL
C. T. A.
31 DE DICIEMBRE DE 2005**

ACTIVOS		
<u>Activos Corrientes</u>		
Caja	710.000	
Total Activos Corrientes		<u>710.000</u>
<u>Activos Fijos</u>		
Muebles	2.320.000	
Maquinaria y Equipos	2.570.000	
Total Activos Fijos		<u>4.890.000</u>
Intangibles	1.000.000	
Total Activos		<u>6.600.000</u>
PASIVOS		
Total Pasivos		<u>0</u>
PATRIMONIO		
Capital	<u>6.600.000</u>	
Total Patrimonio		<u>6.600.000</u>
Total Pasivo más Patrimonio		<u>6.600.000</u>

4.3.2 Estado de Resultados.

ESTADO DE RESULTADOS
C. T. A.
1o. de Enero al 31 de diciembre de 2005

Ventas y otros ingresos		566.200.440
Costo de Ventas		<u>- 483.853.796</u>
Utilidad bruta en ventas		82.346.644
Gastos de Administración	45.397.392	
Gastos de Venta	<u>1.200.000</u>	
Total Gastos Operacionales		<u>- 46.597.392</u>
Excedentes operacionales		35.749.252
Gastos Financieros		0
Excedentes del Ejercicio		<u>35.749.252</u>

Como se explicó anteriormente, las inversiones que se requieren para la puesta en marcha del proyecto, se harán con recursos propios de los asociados; por esta razón no se incurre en gastos financieros.

5. EVALUACIÓN FINANCIERA

5.1 VALOR PRESENTE NETO (V.P.N.)

Para el cálculo del Valor Presente Neto, es importante recordar que en este proyecto no existe financiamiento. Además, se asume como tasa de oportunidad el 8% anual, según fuentes del sistema financiero para inversiones del tamaño requerido.

A partir de la fórmula: $F = P (1 + i)^n$, despejamos:

$$P = \frac{F}{(1 + i)^n}$$

En donde:

P = Valor Presente en el período 0

F = Valor futuro que aparece en el flujo.

n = Número de períodos transcurridos a partir de cero

i = Tasa de interés de oportunidad (8%)

El cálculo de este indicador se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$\text{V.P.N.} = \text{Valor Presente de Ingresos} - \text{Valor Presente de Egresos}$$

Entonces calculamos inicialmente el valor presente de ingresos, teniendo en cuenta los resultados expresados en la Tabla 56 (Flujo Financiero Neto):

$$\begin{aligned} & \frac{34.778.386}{(1 + 0.08)^1} + \frac{49.288.355}{(1 + 0.08)^2} + \frac{82.611.815}{(1 + 0.08)^3} + \frac{119.117.507}{(1 + 0.08)^4} + \frac{208.836.595}{(1 + 0.08)^5} = \\ & \frac{34.778.386}{1.08} + \frac{49.288.355}{1.17} + \frac{82.611.815}{1.27} + \frac{119.117.507}{1.38} + \frac{208.836.595}{1.49} = \\ & = 32.202.209 + 42.126.799 + 65.048.673 + 86.317.034 + 140.158.789 = \\ & = 365.853.504 \end{aligned}$$

Entonces, el Valor Presente de Ingresos es \$ 365.853.504

Ahora, calculamos el Valor Presente de Egresos:

$$\frac{44.867.320}{(1 + 0.08)^0} = \frac{44.867.320}{1} = 44.867.320$$

Con estos dos valores calculamos el Valor Presente Neto así:

$$\begin{aligned} \text{V.P.N.} &= \text{Valor Presente de Ingresos} - \text{Valor Presente de Egresos} \\ \text{V.P.N.} &= 365.853.504 - 44.867.320 \\ \text{V.P.N.} &= 320.986.184 \end{aligned}$$

Este Valor Presente Neto, al ser **mayor que cero** indica que el proyecto es financieramente atractivo, pues el dinero invertido en él rinde una rentabilidad superior a la tasa de oportunidad del mercado. El proyecto genera una riqueza adicional de \$ 320.986.184 en relación con la que se obtendría al invertir en otra alternativa que produzca al 8%.

5.2 TASA INTERNA DE RETORNO (T.I.R.)

Este indicador muestra la capacidad que tiene el proyecto de producir utilidades independientemente de las condiciones del inversionista. Como la T.I.R. es la tasa de interés que hace el V.P.N. igual a cero, formamos la siguiente ecuación:

$$\text{V.P.N. (i = T.I.R.)} = 0$$

De lo que se trata entonces es de hallar el valor de i que hace a la ecuación igual a cero. Entonces tenemos:

$$\frac{34.778.386}{(1 + i)^1} + \frac{49.288.355}{(1 + i)^2} + \frac{82.611.815}{(1 + i)^3} + \frac{119.117.507}{(1 + i)^4} + \frac{208.836.595}{(1 + i)^5} - \frac{44.867.320}{(1 + i)^0} =$$

El valor de i en esta ecuación es el valor de la T.I.R. que estamos buscando. Como en el caso del cálculo del V.P.N., una tasa del 8% entregó un resultado muchísimo mayor que cero, el valor de i buscado debe ser superior, por ejemplo 70%, veamos:

$$\frac{34.778.386}{(1 + 0.7)^1} + \frac{49.288.355}{(1 + 0.7)^2} + \frac{82.611.815}{(1 + 0.7)^3} + \frac{119.117.507}{(1 + 0.7)^4} + \frac{208.836.595}{(1 + 0.7)^5} - \frac{44.867.320}{(1 + 0.7)^0} =$$

$$\frac{34.778.386}{1.7} + \frac{49.288.355}{2.89} + \frac{82.611.815}{4.91} + \frac{119.117.507}{8.35} + \frac{208.836.595}{14.20} - \frac{44.867.320}{1} =$$

$$20.457.874 + 17.054.794 + 16.825.217 + 14.265.570 + 14.706.802 - 44.867.320 = 38.442.937$$

El resultado sigue siendo mucho mayor que cero, por tanto la tasa que se está buscando debe ser aún mayor. Incluso debido a las características favorables del proyecto, es previsible esperar una T.I.R. no común en el mercado de los negocios; características como:

- No se requiere financiamiento para su puesta en marcha ni para su operación.
- No requiere grandes inversiones en planta, maquinaria y equipos.
- No requiere grandes gastos de venta, por tratarse de un mercado localizado en una zona geográfica pequeña y bien delimitada.
- Existencia de un mercado amplio, con una demanda insatisfecha de ese tipo de servicio.

Así pues, se puede esperar una tasa interna de retorno superior al 100%, por ejemplo: 120%, veamos:

$$\frac{34.778.386}{(1 + 1.2)^1} + \frac{49.288.355}{(1 + 1.2)^2} + \frac{82.611.815}{(1 + 1.2)^3} + \frac{119.117.507}{(1 + 1.2)^4} + \frac{208.836.595}{(1 + 1.2)^5} - \frac{44.867.320}{(1 + 1.2)^0} =$$

$$\frac{34.778.386}{2.2} + \frac{49.288.355}{4.84} + \frac{82.611.815}{10.65} + \frac{119.117.507}{23.43} + \frac{208.836.595}{51.54} - \frac{44.867.320}{1} =$$

$$15.808.357 + 10.183.544 + 7.756.978 + 5.083.974 + 4.051.932 - 44.867.320 = - 1.982.535$$

Este valor ya es menor que cero, por lo tanto la tasa buscada es menor que 120%. Probemos entonces con una tasa del 110%:

$$\frac{34.778.386}{(1 + 1.1)^1} + \frac{49.288.355}{(1 + 1.1)^2} + \frac{82.611.815}{(1 + 1.1)^3} + \frac{119.117.507}{(1 + 1.1)^4} + \frac{208.836.595}{(1 + 1.1)^5} - \frac{44.867.320}{(1 + 1.1)^0} =$$

$$\frac{34.778.386}{2.1} + \frac{49.288.355}{4.41} + \frac{82.611.815}{9.26} + \frac{119.117.507}{19.45} + \frac{208.836.595}{40.84} - \frac{44.867.320}{1} =$$

$$16.561.136 + 11.176.498 + 8.921.362 + 6.124.293 + 5.113.531 - 44.867.320 = 3.029.500$$

Este valor vuelve a ser mayor que cero. Por lo tanto la tasa buscada debe estar entre 110% y 120%. Probemos con 115%:

$$\frac{34.778.386}{(1 + 1.15)^1} + \frac{49.288.355}{(1 + 1.15)^2} + \frac{82.611.815}{(1 + 1.15)^3} + \frac{119.117.507}{(1 + 1.15)^4} + \frac{208.836.595}{(1 + 1.15)^5} - \frac{44.867.320}{(1 + 1.15)^0} =$$

$$\frac{34.778.386}{2.15} + \frac{49.288.355}{4.62} + \frac{82.611.815}{9.94} + \frac{119.117.507}{21.37} + \frac{208.836.595}{45.94} - \frac{44.867.320}{1} =$$

$$16.175.993 + 10.668.475 + 8.311.048 + 5.574.052 + 4.545.855 - 44.867.320 = 408.103$$

Este valor continúa mayor que cero. La tasa buscada debe estar entre 115% y 120%. Probemos con 117%:

$$\frac{34.778.386}{(1 + 1.17)^1} + \frac{49.288.355}{(1 + 1.17)^2} + \frac{82.611.815}{(1 + 1.17)^3} + \frac{119.117.507}{(1 + 1.17)^4} + \frac{208.836.595}{(1 + 1.17)^5} - \frac{44.867.320}{(1 + 1.17)^0} =$$

$$\frac{34.778.386}{2.17} + \frac{49.288.355}{4.71} + \frac{82.611.815}{10.22} + \frac{119.117.507}{22.17} + \frac{208.836.595}{48.12} - \frac{44.867.320}{1} =$$

$$16.026.906 + 10.464.619 + 8.083.348 + 5.372.914 + 4.339.913 - 44.867.320 = - 579.620$$

Lo anterior quiere decir que la T.I.R del proyecto está entre el 115% y el 117%, es decir aproximadamente el 116%. Esto significa que los dineros que se mantienen

invertidos en el proyecto tienen una rentabilidad del 116% anual. Como esta T.I.R es muchísimo mayor que la tasa de oportunidad del proyecto (8%) se puede afirmar que el proyecto es factible financieramente y además representa una buena oportunidad de inversión.

Como se dijo arriba, una T.I.R. de esta magnitud no es común en el ámbito de los negocios, sin embargo la oportunidad que se le presenta a la empresa ante una amplia demanda insatisfecha y unas bajas inversiones, le permite mirar con optimismo al futuro y emprender las acciones necesarias para cristalizar este proyecto de inversión.

5.3 RELACIÓN BENEFICIO-COSTO

Esta relación se establece entre el resultado del Valor Presente Neto de Ingresos y el resultado del Valor Presente Neto de Egresos, obtenidos en el ítem 9.1:

$$R^{B/C} = \frac{365.853.504}{44.867.320} = 8.15$$

Como este resultado es mayor que 1, el proyecto es atractivo, pues el valor presente de los ingresos es mayor que el valor presente de los egresos. Resultado éste que era de esperarse, dado el valor de la T.I.R. del proyecto.

6. EVALUACIÓN SOCIAL

Al margen de los alentadores resultados económicos que infieren las cifras registradas en la evaluación financiera de este proyecto, es necesario enfatizar en los resultados sociales que la implementación de un proyecto de estas características conllevaría para la comunidad comprometida en el mismo, pues la propuesta empresarial cooperativa aquí concebida ofrece condiciones de trabajo estables y bastante justas para el grupo de mujeres que emprenderían la acción cooperativa y por tanto su calidad de vida se elevaría ostensiblemente.

Recuérdese que el propósito está orientado a vincular a la Cooperativa personas de escasos recursos económicos y con perfil de cabezas de hogar, lo cual generalmente está asociado a madresolterismo, desplazamiento y abandono social.

En consecuencia, hacerle frente al desempleo con una propuesta como ésta no sólo resuelve en principio problemáticas individuales, sino que compromete al grueso de la población, pues el beneficio poco a poco se irá haciendo extensivo a la sociedad mediante la dinámica propia de oferta y demanda de sus bienes y servicios: alimentación, educación, salud, recreación, etc.

De otro lado, la cualificación del Servicio de Aseo Integral permitirá que esta actividad empiece a tener un reconocimiento de profesionalización y por tanto otras mujeres, en ejercicio de tareas semejantes, puedan aprender no sólo a prestar un excelente servicio sino a exigir que se les valore y remunere su trabajo en condiciones de equidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proyecto de creación de una Cooperativa de Trabajo Asociado (C.T.A.) que agrupe mujeres adultas cabeza de hogar para prestar el Servicio de Aseo Integral (S.I.A) por días, en hogares de los estratos 4 y 5 de la comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, Risaralda, representa una gran oportunidad, en el sentido que su evaluación financiera arroja una tasa de rentabilidad muy atractiva, incluso muy por encima de las tasas de rentabilidad tradicionalmente manejadas en el país.

Esta alta rentabilidad esperada se debe fundamentalmente a factores diversos como la baja inversión necesaria para poner en marcha el proyecto, a la existencia de una amplia demanda del servicio, a unos bajísimos gastos de venta y al hecho de no necesitar incurrir en gastos de financiamiento, entre otras.

Pero no solamente los prometedores resultados económicos son los que alientan a la puesta en marcha de este proyecto. Es fundamentalmente el impacto social benéfico que implicaría en el grupo humano objeto de su atención, lo que debe impulsar a su implementación.

Así pues, las autoras de este trabajo recomiendan, sin prevención alguna, la implementación entusiasta de las acciones que resulten necesarias para la cristalización de este proyecto de inversión.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA DE PEREIRA. COMISARÍA DE FAMILIA. La mujer trabajadora en Pereira. Pereira, 2003. Material fotocopiado.

ALCALDÍA DE PEREIRA. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL. Estratificación urbana. Disponible en: _____ Consultado el 5 de Febrero de 2005.

ARANGO, Luis Eduardo y POSADA, Carlos Esteban. Determinantes de la probabilidad de tener servicio doméstico en Colombia. Modelo econométrico. Bogotá: Banco de la República, 2002. material fotocopiado.

ARCILA OSPINA, Sandra Milena, GARCÍA LÓPEZ, Martha Isabel y MARÍN MARÍN Giovanna. Estudio de factibilidad para una Cooperativa de Trabajo Asociado (C.T.A.) que preste el servicio de Aseo Integral por días para hogares en la Comuna Olímpica de la ciudad de Pereira, Risaralda. Estudio de Mercados. Pereira: UNAD, 2005.

ÁREA METROPOLITANA DEL CENTRO OCCIDENTE. Planes de desarrollo comunal/corregimiento. Diagnóstico Comuna Olímpica. Pereira, Diciembre de 2000.

ARGÁEZ GARCÍA, José Alirio. Teoría General de las Sociedades. 7a.ed. Bogotá: Doctrina y Ley, 1996.

COLOMBIA_VISIÓN GLOBAL. Disponible en: _____. Consultado el 6 de Febrero de 2005.

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL). Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe 2004. Disponible en: _____. Consultado en Febrero 7 de 2005.

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elías. Formulación y Evaluación de Proyectos. Bogotá: Unad, 1999.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE RISARALDA (CARDER). Risaralda en el contexto nacional. Disponible en: [_____](#). Consultado en Febrero 5 de 2005.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (DANE). DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA. Recuento de viviendas, hogares y unidades económicas. Pereira, Dosquebradas y La Virginia. Informe final. Pereira, junio de 2004.

DURÁN QUINTERO, Blanca Aurora. Empresas asociativas de la economía solidaria. Bogotá: Unad, 2002

GUEVARA GIL, Jacqueline. Empleadas domésticas, un "lujo" en extinción. En: Periódico El Tiempo. Marzo 6 de 2005.

PINEDA SUÁREZ, Carlos; CASTILLO SOTO, Martha Elvira y otros. Cooperativismo mundial. Bogotá, 1998

PORTAFOLIO. Economía solidaria frente al TLC. Bogotá, Octubre de 2004.

POSSO Q., Jeanny. Se necesita externa, no importa el color. Un panorama sobre el servicio doméstico en la ciudad de Cali a través de las agencias de empleo. Disponible en: [_____](#). Consultado el 2 de Febrero de 2005.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). Un pacto por la región. Informe regional de desarrollo humano. Resumen ejecutivo. Manizales, 2004.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 0468 de 1990. Trabajo Cooperativo Asociado.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 79 de 1988.

URIBE GARZÓN, Carlos Alberto. Historia del movimiento cooperativo. Bogotá: Codex, 1999.