



**Investigación de mercados para determinar la factibilidad del lanzamiento de una aplicación móvil (app) que facilite la contratación de servicio doméstico en la ciudad de Cali.**

**Autor (es)**

**Juan Daniel Quintero Pizarro**

**Andrea Linares Jaramillo**

**Director de proyecto de grado**

**Jorge Enrique Correa**

**Universidad Icesi**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**

**Mercadeo Internacional y Publicidad**

**Santiago de Cali**

**2019**

## Tabla de Contenido

1.	Resumen.....	4
2.	Summary.....	4
3.	Introducción.....	5
4.	Objetivos.....	6
4.1.	Objetivo General.....	6
4.2.	Objetivos Específicos.....	6
5.	Marco Teórico.....	7
5.1.	Servicio doméstico.....	7
5.2.	Contratación.....	7
5.3.	Empleada.....	8
5.4.	Aplicaciones móviles.....	8
5.5.	Investigación de mercados.....	8
5.6.	Diseño de plan de Investigación de Mercados.....	9
6.	Justificativa.....	9
7.	Antecedentes.....	10
7.1.	Servicio Doméstico en Colombia.....	10
7.2.	Aplicaciones móviles en Colombia.....	18
7.3.	Aplicaciones móviles de servicio doméstico.....	21
8.	Diseño del plan de investigación de mercados.....	23
8.1.	Investigación de mercados.....	23
8.2.	Objetivos de la Investigación de Mercados.....	24
8.2.1.	Objetivo General.....	24
8.2.2.	Objetivos Específicos.....	24
8.3.	Planteamiento del problema.....	24

8.4.	Metodología.....	25
8.5.	Ficha técnica.....	26
8.6.	Encuesta.....	28
8.7.	Resultados y Análisis de datos.....	36
8.8.	Conclusiones de la investigación de mercados.....	40
8.9.	Recomendaciones.....	40
9.	Resultados.....	40
10.	Conclusiones.....	41
11.	Referencias Bibliográficas.....	41
12.	Anexos.....	45

## **1. Resumen:**

La contratación de servicio doméstico en Colombia es un proceso que suele dificultarse más de lo que debería. Temas como la facilidad, seguridad, claridad y legalidad, entre otros, preocupan tanto a los empleadores como a los empleados. En el siguiente trabajo se mostrará una investigación de mercados realizada en la ciudad de Cali, Colombia para determinar la factibilidad de lanzamiento de una aplicación móvil que facilite la contratación del servicio doméstico en este mercado, resolviendo a su vez, las problemáticas, previamente mencionadas, que suelen existir en este ámbito. También se darán a conocer los resultados de esta investigación, que demuestran la factibilidad del lanzamiento de la aplicación y las conclusiones generales.

## **Palabras clave:**

Servicio doméstico, contratación, empleada doméstica, aplicaciones móviles, investigación de mercados.

## **2. Summary:**

Hiring domestic service in Colombia is a process that is often more difficult than it should be. Issues such as ease, security, clarity and legality, among others, concern both employers and employees. The following work will show a market research carried out in Cali, Colombia to determine the feasibility of launching a mobile application that facilitates the hiring of domestic service in this market, solving in this way, the previously mentioned problems, that usually exist in this area. Also, the results of this research will be announced, to demonstrate the feasibility of launching the application as well as the general conclusions.

## **Key Words**

Domestic service, hiring, maid, mobile apps, market research.

### **3. Introducción:**

El servicio doméstico, según lo señala el Ministerio de Trabajo de la República de Colombia, órgano rector del tema a tratar, consta de “la persona natural que, a cambio de una remuneración, presta su servicio personal de manera directa, habitual y bajo continuada subordinación o dependencia, a una o varias personas naturales, para la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás labores propias del hogar del empleador” (2018). En Colombia, casi un millón de personas son trabajadores de servicio doméstico, de las cuales el 96% son mujeres, así lo indica Portafolio (2019). La manera más común de formalizar su contratación en Colombia es de forma verbal (88.6% de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (s.f)), en la cual se asume que el contrato se establece a término indefinido.

De igual forma, el uso de las aplicaciones móviles en nuestro país ha aumentado de manera exponencial en la última década, convirtiéndose, según el periódico El Espectador (Mayo, 2019), en el sector con mayor crecimiento en la industria de desarrollo de software en Colombia. Este crecimiento se da debido al auge de los teléfonos inteligentes más conocidos como *smartphones*, los cuales le permiten a las personas tener una mayor interacción tanto entre sí mismos, como con personas del resto del mundo de una forma más cercana. También, el uso de las aplicaciones móviles y de este sector en crecimiento, le permite a los usuarios adquirir productos y servicios de una forma completamente distinta a lo que se acostumbraba, pues así como lo menciona Lucas Cardona, director de estrategia y desarrollo de MDS Digital al Espectador (Mayo, 2019) “el boom de las aplicaciones se da por la necesidad de brindar soluciones a problemas que afectan a la gran mayoría de la población, por medio de la tecnología.”. En Colombia, las aplicaciones que simplifican las actividades del día a día de las personas, y que les permiten realizar trabajos o adquirir servicios de una forma más fácil y

rápida se encuentran bajo las divisiones de transporte, domicilios, bancos, incluso de scanners entre otras, otorgando a las personas una mayor simplicidad al momento de tomar acciones y realizar movimientos, proporcionando la opción de llevarlos a cabo desde la comodidad de sus casas o donde quiera que se encuentren.

Y como de facilitar procesos se trata, estas aplicaciones móviles (app) han entrado también en los últimos años en el contexto del servicio doméstico, brindando simpleza y comodidad a la hora de realizar las respectivas contrataciones de este tipo. Por estas razones, se presentará a continuación un estudio de investigación de mercados dirigido a hombres y mujeres de la ciudad de Cali entre los 19 y los 70 años, de estratos 3 al 6 con el objetivo de conocer las diferentes percepciones, inconformidades y preocupaciones de los ciudadanos con relación a la contratación de servicio doméstico, para así poder brindarle las herramientas necesarias al óptimo desarrollo de la aplicación, que pueda cubrir las verdaderas necesidades del público objetivo y encaminar el proyecto hacia un éxito sostenible en el mercado.

#### **4. Objetivos:**

##### **4.1. Objetivo General:**

Realizar una investigación de mercados para determinar la factibilidad de lanzar al mercado una aplicación móvil (app) que facilite la contratación de servicio doméstico en la ciudad de Cali.

##### **4.2. Objetivos Específicos:**

- Conocer la situación actual del mercado colombiano y caleño con respecto a la contratación de servicio doméstico y al uso de las aplicaciones móviles (app), a través de la recopilación de información previa suministrada en fuentes importantes de

internet, para así poder tener un contexto y panorama más amplio para el desarrollo del plan de investigación de mercados.

- Diseñar el plan de investigación de mercados por medio de cuyos resultados se determinará el cumplimiento del objetivo general del trabajo.

## **5. Marco Teórico:**

### **5.1. Servicio doméstico**

- Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el servicio doméstico consiste en una “Persona o conjunto de personas que realiza las faenas domésticas de una casa” (s.f).
- Para Eustat, instituto vasco de estadística, servicio doméstico se define como “toda persona que presta al hogar servicios de carácter doméstico a cambio de una remuneración en dinero o en especie” (s.f).

### **5.2. Contratación**

- Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, contratación es la “acción y efecto de pactar, convenir, comerciar, hacer contratos o contratas de un trabajo”. También de “ajustar a alguien para algún servicio” (s.f).
- Para Definición ABC, “la contratación es la concreción de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación de las condiciones, o cualquier otro tipo de compensación negociada” (Abril. 2012).

### **5.3. Empleada**

- Según Definiciona, uno de los diccionarios más grandes de internet, un empleado o empleada es una “persona que desempeña y trabaja un empleo, quehacer, profesión en una empresa, corporación o entidad estatal”. Por otro lado, también una “persona que por su remuneración desempeña en los labores domésticos o que ayuda en ellas, este se le conoce también como empleado o empleada domestica” (s.f)
- Para la Real Academia Española, un empleado o empleada es una “Persona que desempeña un destino o empleo”. También, una “persona que por un salario o sueldo desempeña los trabajos domésticos o ayuda en ellos” (s.f).

### **5.4. Aplicaciones móviles**

- Según Debitoor, una empresa creada para ser la solución de facturación y contabilidad, las aplicaciones móviles son aplicaciones de software pensadas para dispositivos móviles y tabletas. (s.f)
- Según Softcorp, una agencia de marketing digital en Venezuela, las aplicaciones móviles son programas que se encuentran diseñados para ser ejecutado tanto en smartphones, tablets, como otros dispositivos móviles. Las aplicaciones móviles permiten al usuario realizar actividades de ocio, actividades profesionales, acceder a servicios, mantenerse informado, entre otra cantidad de posibilidades. (Febrero, 2019)

### **5.5. Investigación de Mercados**

- Según Philip Kotler, la investigación de mercados es el diseño, la obtención, el análisis y la presentación sistemática de datos y descubrimientos pertinentes para una situación de marketing específica que enfrenta una empresa. (Libro: “Dirección de

Marketing Conceptos Esenciales”, Primera Edición, de Kotler Philip, Prentice Hall, 2002, Pág. 65.)

- Según Peter Chisnall, la investigación de mercados tiene que ver con la recopilación sistemática y objetiva, el análisis y la evaluación de información sobre aspectos específicos de los problemas de marketing para ayudar a la administración a la hora de tomar decisiones importantes. (Libro: “La Esencia de la Investigación de Mercados”, de Chisnall Peter, Prentice Hall, 1996, Pág. 6.)

### **5.6. Diseño de plan de Investigación de Mercados**

- Según lo establece Julius Rizo en su documento, en el diseño de plan de investigación de mercados se detallan los enfoques específicos de la investigación de mercados, los métodos de contacto, planes de muestreo e instrumentos que los investigadores usarán para obtener y procesar los datos. (Noviembre, 2011)
- Según Naresh Malhotra, el diseño de investigación es la estructuración o plano de ejecución que sirve para llevar a cabo el proyecto de investigación. Detalla los procedimientos necesarios para obtener la información requerida. (s.f)

## **6. Justificativa:**

El siguiente trabajo se realizó con el objetivo de aportar una Investigación de Mercados a una emprendedora caleña, a través de encuestas a profundidad e indagación de datos relevantes e indispensables para evaluar la factibilidad del lanzamiento de una aplicación móvil (app) que facilite la contratación del servicio doméstico en los hogares caleños. Los resultados e información recopilada serán de apoyo para evaluar las alternativas de entrar al mercado caleño con ventajas competitivas que le garanticen a la aplicación móvil una buena acogida y un éxito sostenible en este público.

## **7. Antecedentes:**

### **7.1. Servicio Doméstico en Colombia**

La siguiente sección está basada en el artículo “Las preguntas más frecuentes sobre la contratación del trabajo doméstico” del Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, órgano importante en el tema a desarrollar. Este segmento fue utilizado por motivos de dinamicidad y claridad en las cuestiones tratadas, ya que al tratarse este proyecto de una herramienta novedosa, es necesario desde el inicio dejar las pautas legales establecidas y claras. Al final, mantuvimos las preguntas más frecuentes utilizando un parafraseo para más claridad en el lenguaje. Ministerio de la Protección Social. (s.f)

#### **¿Qué es un trabajador del servicio doméstico?**

Una empleada de servicio doméstico es una persona natural cuya labor se desarrolla en el contexto casero o empresarial, brindando un oficio enfocado en tareas como aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás tareas del hogar, a cambio de una remuneración económica. Esta persona puede ser contratada internamente, residiendo en el lugar de trabajo, o bajo fechas específicas. De ambas maneras, la empleada se encuentra bajo constante subordinación a sus empleadores.

#### **¿El servicio doméstico, necesita contrato de trabajo?**

Al igual que todos los trabajos formales, el servicio doméstico necesita un contrato de trabajo. Este puede tener lugar de manera verbal o escrita guardando el mismo nivel de validez. Este contrato puede ser a término fijo o indefinido, aunque si se realiza de manera verbal, se asume bajo término indefinido. Por esto, debe dejarse claro entre la empleada y el empleador aspectos importantes a tener en cuenta para el trabajo, tales como la misma duración del contrato, las actividades específicas a realizar, monto y forma de pago, etc.

Por otro lado, si el contrato se realiza de manera escrita debe quedar claro la identificación y domicilio de la persona empleadora y la empleada, lugar y fecha de su celebración, dónde se va a prestar el servicio, la naturaleza del trabajo, duración, salario (forma de pago y valor) y horario (jornada laboral). También es importante que quede registrado en el contrato si como parte del salario hay pago en especie (habitación y alimentación) y estimar su valor.

### **¿Las empleadas de servicio doméstico tienen periodo de prueba?**

A diferencia de lo que comúnmente se cree, las trabajadoras de servicio doméstico sí cuentan con un período de prueba que consta de los primeros quince días de trabajo. Durante estos quince días, se puede dar por terminado el contrato sin necesidad de previo aviso ni indemnización. No obstante, sí deben ser reconocidas las prestaciones sociales de la empleada.

### **¿Cómo se paga el salario de las empleadas domésticas internas y por días?**

La remuneración correspondiente por el servicio doméstico no puede ser menor al salario mínimo legal vigente, ya sea para las trabajadoras internas como para las empleadas por días específicos. Este pago puede ser tanto 100% en dinero como también, parte en dinero y parte en especie (alimentación, vestuario, alojamiento). Si se acuerda el salario en especie, éste no puede superar el 30% de la totalidad del pago si éste corresponde al salario mínimo legal vigente. Si la trabajadora no es interna, se le debe reconocer el auxilio obligatorio de transporte amén de que devengue un salario mayor a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**¿A cuantas horas equivale la jornada máxima legal para las empleadas de servicio doméstico, y cómo se cancelan los recargos?**

La jornada máxima legal para las trabajadoras domésticas internas equivale a 10 horas diarias, lo que da lugar a acuerdos entre los empleadores y las empleadas por una cantidad de horas inferior a este máximo. Si durante este rango de horas trabajadas, la empleada labora en horas entre las 10:00 pm y las 6:00 am, el empleador deberá asumir los recargos respectivos por horas nocturnas, equivalente al 35% sobre el salario diurno.

Por otro lado, si la empleada trabaja horas adicionales dentro del horario diurno, se le deberán reconocer recargos por el 25% sobre el valor de la hora ordinaria, mientras que si estas horas adicionales coinciden dentro del horario nocturno, los cargos por horas extra y nocturnas serán del 75% sobre el valor de la hora ordinaria diurna.

**¿En qué consisten las prestaciones sociales, y a cuales de estas prestaciones tienen derecho las empleadas de servicio doméstico?**

Las prestaciones sociales constan de una serie de beneficios entre los que se encuentran: el auxilio de cesantías y la dotación de calzado y vestimenta laboral. Todas las empleadas de servicio doméstico tienen derecho a todas estas garantías, al igual que cualquier otro trabajador y deben ser asumidas por los empleadores encargados.

**¿Que es el auxilio de cesantía y cómo se liquida?**

El auxilio de cesantía es una prestación social que consta del valor de salario de un mes adicional por cada año trabajado. Este debe ser proporcional por fracción del año y en caso de que la empleada cuente con auxilio de transporte, éste debe ser incluido en este valor.

### **¿En qué consiste la dotación para las empleadas domésticas y quienes tienen derecho a ella?**

La dotación para las empleadas domésticas está incluida dentro de las prestaciones sociales y es de uso obligatorio por parte de la trabajadora doméstica. La entrega de esta dotación se da por parte del empleador y consta de un par de zapatos y un vestido de labor que se le suministra a la empleada cada cuatro meses de la siguiente manera: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre.

### **¿Cómo se remunera el trabajo en Domingos y Festivos?**

Tanto para empleada domésticas internas como contratadas por días específicos, si trabaja domingos y festivos además de su jornada laboral ordinaria, estos le serán reconocidos por parte de sus empleadores con un recargo del 75% sobre el salario ordinario, proporcionalmente a las horas laboradas.

### **¿Tienen las empleadas domésticas derecho a prima?**

Dado que la prima es el reparto de utilidades, en el caso de las empleadas domésticas, estas no deberían recibir prima, pues su lugar de trabajo no obtiene utilidades. Sin embargo, los empleadores pueden de manera voluntaria pagársela.

### **¿Que son vacaciones? ¿Como y cuando se cancelan?**

Las vacaciones son un tiempo de descanso remunerado al que tiene derecho la empleada por 15 días hábiles anuales después de haber cumplido el primer año trabajado. Pueden ser solicitadas por las empleadas como dadas por disposición de la empleadora.

Si el contrato laboral termina sin que la empleada haya disfrutado de sus vacaciones, se hará la compensación por año cumplido de manera proporcional por fracción del año si excede tres meses.

### **¿Que es el sistema de seguridad social?**

La Seguridad Social Integral es un sistema compuesto por un conjunto de instituciones, normas y procedimientos con el fin de asegurar una mejor calidad de vida a la comunidad a través de pensiones, salud, servicios sociales complementarios y riesgos profesionales.

Cada empleada debe estar afiliada a este sistema por parte de su empleadora.

Sus sistemas de salud consisten en las Empresas Promotoras de Salud (EPS) y si la empleada sufre algún accidente o enfermedad común sin estar afiliada a este sistema, el empleador entrará a asumir todos los gastos correspondientes necesarios.

Por otra parte, el Sistema de Riesgos Profesionales es administrado por las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) y se enfoca en proteger a las empleadas tanto de enfermedades como de accidentes ocasionados por su trabajo.

Finalmente, las pensiones están administradas por el Instituto de Seguros Sociales o por los fondos privados de pensiones.

### **¿Qué derechos tienen las empleadas domésticas por días?**

Los derechos de las empleadas domésticas que trabajan por días son los mismos que poseen las empleadas internas con respecto a salud, pensiones, riesgos profesionales y afiliación al sistema de seguridad social integral.

**¿Si la empleada tiene padres o hijos, tienen éstos derecho a ser afiliados como beneficiarios de la seguridad social? ¿Que se requiere?**

En caso de que la empleada tenga hijos menores de 18 años o dependientes, cónyuge o compañero permanente o, a sus padres en calidad de beneficiarios, todos ellos tienen derecho a ser afiliados al sistema como cualquier otro trabajador. Para esta afiliación se necesita el documento de identidad de cada uno como mínimo.

**¿Qué es la licencia de maternidad? ¿Qué tiempo comprende? ¿Qué beneficios trae para las empleadas de servicio doméstico?**

Durante la época de parto, la trabajadora doméstica tiene derecho a 12 semanas remuneradas de licencia. Esta remuneración es asumida por la EPS. Sin embargo, corre por cuenta del empleador si la empleada no está afiliada a una.

Durante los primeros seis meses de edad del hijo, el empleador está en la obligación de brindarle a la empleada dos descansos en cada día de jornada laboral de treinta minutos cada uno para amamantarlo sin ninguna disminución en su salario ordinario.

La empleada no puede ser despedida durante el período de embarazo o los primeros tres meses posteriores al mismo. Pues se asume que la razón de despido es a causa del mismo embarazo.

**¿A qué se refiere la licencia de aborto?**

La licencia de aborto consiste en el derecho de dos a cuatro semanas remuneradas en caso de que la empleada haya sufrido un aborto o parto prematuro no viable. La anterior es asumida por la EPS o por el empleador en caso de que la empleada no se encuentre afiliada a una.

### **¿Existen otros tipos de licencias?**

El empleador también deberá conceder a la empleada licencias en situación de grave calamidad doméstica con su debida comprobación, también tanto para el ejercicio del sufragio para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación como para desempeñar comisiones relacionadas con la organización sindical.

### **¿Cómo se debe manejar la incapacidad por enfermedad general y qué obligaciones le corresponden a la empleadora?**

La EPS es la encargada de pagar la incapacidad por enfermedad general que posea la empleada. Si ésta no está afiliada a una EPS, los gastos serán asumidos por la empleadora. Durante el tiempo de la incapacidad, la empleada no labora y el contrato sigue vigente.

### **¿Cómo se paga la indemnización a una empleada doméstica despedida sin justa causa?**

El pago de la indemnización se realiza dependiendo de si la empleada posee un contrato a término fijo o a término indefinido.

En caso de que la empleada labore bajo un contrato a término fijo, el empleador deberá asumir el salario correspondiente a lo que falte por terminar dicho contrato.

Por otro lado, si la empleada labora bajo un contrato a término indefinido, se le reconocerán 30 días de salario si ha trabajado durante un tiempo inferior a un año. Si la empleada ha trabajado durante un tiempo superior a un año, se le reconocerán 30 días de salario por el primer año y 20 por cada uno de los años posteriores a éste.

### **¿Pueden los niños y las niñas menores de 18 años trabajar en el servicio doméstico?**

Según lo apunta la cartilla de servicio doméstico respaldada por el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, “por Resolución del Ministerio de la Protección Social No. 4448 del 2 de diciembre de 2005, por la cual se desarrolla la facultad contenida en el numeral 23 del artículo 245 del Decreto 2737 de 1989 o Código del Menor, se determinaron las actividades en las que ningún niño, niña o adolescente menor de 18 años de edad, “podrá trabajar, entre otras en hogares de terceros -servicios domésticos-, limpiadores, lavaderos y planchadores”, que determina que en el servicio doméstico no podrán trabajar menores de edad” (s.f).

### **¿Qué es lo que está sucediendo en el sector doméstico en Colombia?**

Según lo señala La República en su sitio web oficial, una gran parte de los inmigrantes venezolanos se desempeñan actualmente en Colombia en labores domésticas, principalmente en ciudades como Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla. (2019)

El salario correspondiente a los trabajadores domésticos se desglosa de la siguiente manera:

**Tabla 1. Salario mínimo correspondiente a servicio doméstico en Colombia en 2019 desglosado**

Salario empleada doméstica 2019 Colombia:	\$828.116
Auxilio de transporte:	\$97.032
Pensión:	\$99.374
Salud:	\$70.390 (el empleado asume un 4% adicional)

Riesgos profesionales:	\$4.323 (el empleado asume un 4% adicional)
Caja de compensación:	\$33.125
Cesantías:	Un sueldo al año
Intereses sobre cesantías mensual:	\$11.101
Prima:	Un sueldo al año
Vacaciones mensual:	\$34.504

Fuente: Publimetro

## 7.2. Aplicaciones móviles en Colombia

La sección a continuación está basada en los artículos “Consumo de Aplicaciones Móviles en Colombia” de WebFindYou Colombia, página web especializada en tecnología y mercadeo digital y “Aplicaciones móviles en crecimiento” de Procolombia, entidad encargada de promover tanto el turismo como la inversión extranjera en Colombia y la imagen del país. Este segmento permitirá conocer el desarrollo que se viene presentando actualmente en Colombia con respecto a las aplicaciones móviles, con el fin de dar un abrebocas al manejo y el poder de las mismas. Se mantuvo la información encontrada utilizando un parafraseo de la misma para mayor claridad del contenido. WebFindYou Colombia (Agosto, 2018) Procolombia (s.f)

Es innegable reconocer el crecimiento tecnológico que ha venido surgiendo tanto en Colombia como en el resto del mundo en los últimos años. Debido a esto, se ha visto un notable aumento en el uso de teléfonos inteligentes en el país, en donde las personas hacen

parte hoy en día de un mercado virtual creciente que favorece en gran medida a las empresas, quienes se benefician del incremento en el uso de aplicaciones móviles (apps) pues estas les permiten alcanzar un mayor nivel de efectividad al momento de brindarle información a los consumidores. ProColombia, señaló que (s.f) “Los avances de este sector son de tanta importancia, que actualmente se han llegado a concretar negocios de gran nivel alrededor del mundo, ofreciendo servicios principalmente de entretenimiento, acceso a información, transacciones financieras, compras o tiendas virtuales, educación, logística, transporte, salud, publicidad, entre otras herramientas para facilitar las actividades diarias de las personas o empresas.”

Según eMarketer, (una compañía de Investigación de Mercados que proporciona información y tendencias relacionadas con los medios, el comercio y el marketing digital), Colombia se encuentra posicionado en el cuarto lugar en cuanto al consumo de aplicaciones móviles en todo América Latina. El auge de las aplicaciones móviles es un fenómeno que ha ido evolucionando con el pasar de los años, los juegos de los pasados celulares análogos eran lo que se puede llamar como las primeras aplicaciones del mercado, las cuales se han convertido hoy en día en herramientas irremplazables de uso y consumo diario. Este mundo de las aplicaciones móviles tuvo su inicio real en el año 2007 con el lanzamiento del primer iPhone por parte de la compañía Apple, lo que desencadenó la producción de las mismas por parte de empresas tecnológicas externas y de su competencia directa: Android.

Las cifras oficiales de Androidsis (una página web sobre Android en español, que muestra reviews, apps y juegos para el mismo), muestran que la batalla por las APPs entre Apple y Android, tiene a Android liderando en número de descargas con 64.000.000.000, contra Apple que se encuentra en 28.000.000.000. Cabe resaltar que esta gran diferencia se debe a la

cantidad de compañías que trabajan con el sistema operativo Android (Samsung, Huawei, LG, Nokia, Motorola, entre otras), a comparación de Apple que tiene su propio sistema operativo y no lo comparte con ninguna otra compañía. Las aplicaciones ofrecidas por Android son mayormente gratuitas o de bajo costo, mientras que las de Apple están presentes en menor cantidad de mercados, pero cobran por sus apps una cantidad mayor de dinero que sus clientes están dispuestos a pagar.

En Colombia, según BrandStart y Netquest (dos agencias de investigación de mercados digitales), el 88% de la población usa con gran frecuencia las aplicaciones de redes sociales en sus Smartphones, invirtiendo aproximadamente 9,3 horas mensuales en las mismas. Por otro lado, según informa la firma analítica Sinnetic, el 62% de la población colombiana que consume aplicaciones móviles usan las dedicadas al entretenimiento y el ocio, mientras que el 38% restante usan aplicaciones que les permita o les ayuden a cumplir funciones más productivas como noticias, consultas educativas, etc. Esta firma asegura que por cada hora que un colombiano usa una App dedicada al ocio, pierde alrededor del 13% de su productividad, lo cual resulta en gran medida preocupante pues pone al país en una situación de desventaja frente a otros países en donde las personas usan las aplicaciones móviles más que todo para su crecimiento personal.

No obstante, tanto IAB Colombia (una asociación internacional sin fines de lucro que se dedica a fomentar el uso y a maximizar la efectividad de la publicidad interactiva) como Mercado Libre (empresa dedicada a la compra y venta por internet) han declarado que el 30% de las compras actuales en Colombia se llevan a cabo por medio de aplicaciones móviles, cuya mayoría de compradores expresa haber tenido una buena experiencia (78%), y el 60% de los mismos lo repetirían en el corto plazo (6 meses). Esto junto al creciente desarrollo de

las apps y los emprendimientos en el país, trae entre otras cosas, un gran desarrollo económico para el mismo, tal y como lo señala el periódico El Tiempo (s.f) “alrededor de 122 aplicaciones hechas en Colombia se han descargado en todo el mundo, representando alrededor de \$71.000.000.000 de pesos colombianos en ingresos”.

En cuanto a emprendimientos que deciden lanzarse en el mundo de las aplicaciones móviles, existen actualmente aplicaciones como WebFindYou que proporcionan herramientas digitales diseñadas especialmente con tecnología de mercadeo digital para guiar y posicionar los emprendimientos en los primeros lugares de búsqueda de los usuarios de internet, lo cual permite incrementar de manera potencial las ventas de los usuarios, así como el conocimiento de su marca y una importante reducción de costos.

### **7.3. Aplicaciones móviles de servicio doméstico**

La siguiente información se basa en información suministrada en las páginas web oficiales de las empresas de servicio doméstico HogarU y AseoYa, y se añade con la intención de evaluar las estrategias implementadas por compañías experimentadas en el tema tratado y que competirían directamente con la aplicación móvil (app) que se quiere desarrollar.

La contratación de servicio doméstico también ha comenzado a ser parte del mundo de las aplicaciones móviles en los *Smartphones*. Aunque las aplicaciones existentes no son muy conocidas, varias de ellas han logrado abrirse campo en el mercado como lo son AseoYa y HogarU, aplicaciones Colombianas que brindan el servicio de contratación de servicio doméstico, ofreciendo desde una alta confiabilidad en su servicio, hasta garantías legales y de calidad en cuanto a las empleadas que trabajan con ellos.

HogarU es una página web y aplicación móvil (app) que ofrece contratación de servicio doméstico de alta calidad, de confianza, con experiencia, y con prestaciones sociales incluídas. La empresa realiza los pagos a sus trabajadoras correspondientes a salud, dotación, pensión y ARL. Desde su fundación, HogarU ha logrado realizar más de 500.000 limpiezas exitosas en varias ciudades del país, debido a que al momento de contratar las mujeres con las que trabajan, optan por realizarles entrevistas a profundidad de las aptitudes y factores personales que cada una tiene, conociendo el entorno social y familiar en el que viven, realizando una profunda investigación del pasado judicial de cada una de ellas por medio de diferentes entidades nacionales como lo son la Policía, la Procuraduría y la Contraloría (para poder así verificar la identidad de las personas que contratan con el fin de prestar el mejor servicio), y finalmente evaluando las habilidades de las mujeres en las labores que van a realizar.

En HogarU se ofrecen servicios de limpieza por días específicos, lo que da la opción de flexibilidad al contratar por medio de esta aplicación. Las opciones por día específico son de cuatro horas en la mañana (8:00 am - 12:00 m), cuatro horas en la tarde (1:30 pm - 5:30) u ocho horas (8:00 am - 5:00 pm). Cada horario tiene precios por hora distintos, los cuales son mayores en la mañana que en el resto del día. Además, HogarU cuenta con un servicio de tienda en línea para la compra de productos de limpieza, los cuales contienen la información detallada de cada uno y son entregados en el lugar de residencia. De igual forma, brinda la opción de los denominados “HogarUCréditos”, éstos son recibidos cuando los usuarios de HogarU refieren los servicios de la misma a nuevos clientes y éstos a su vez contraten los servicios de la empresa. Por cada cliente referido, el usuario recibe \$25,000 HogarUCréditos y si es una empresa, \$75,000 HogarUCréditos que pueden ser usados posteriormente como pago de un servicio contratado.

Otra opción que brinda HogarU es la de permitir a cada cliente construir una guía de limpieza que contenga lo que cada usuario desea que se haga, que no se haga y sus preferencias. Y así como existe la opción de evaluar a la profesional por su servicio prestado, ella tiene la posibilidad de evaluar a sus empleadores con una puntuación de 1 a 5 estrellas, lo que se tendrá en cuenta en la próxima solicitud de contratación.

Por su parte, AseoYa!, como lo manifiesta en su página web en la sección “Nosotros”, es una empresa especializada en soluciones de limpieza en propiedad horizontal, empresas y hogares. Su servicio es ofrecido por 3LIM2000 SAS, y apuestan por la modernización e innovación en el servicio doméstico. Según lo exponen en su sitio web, su propósito es “¡limpiamos para cambiar vidas!”. Su misión es clarificada como “Preservamos el confort e imagen de sus instalaciones, desarrollando el potencial de nuestros colaboradores y de nuestros clientes mientras limpiamos” y entre sus valores se encuentran la pasión, vocación de servicio y bienestar. AseoYa! cuenta con diferentes servicios como lo son aseo general, jardinería, limpieza de piscina, lavado de carros y limpieza de colchones; y entre sus clientes más grandes se encuentran DollarCity, La Morada, Meltec y Lucasian.

## **8. Diseño del plan de investigación de mercados:**

### **8.1. Investigación de mercados**

Con el fin de evaluar la factibilidad de crear una aplicación móvil de servicio doméstico, es necesario que se cree una Investigación de mercados que nos permita evaluar si es viable llevar a cabo la app en la ciudad de Cali.

## **8.2. Objetivos de la Investigación de Mercados**

### **8.2.1. Objetivo General**

Evaluar la factibilidad de la entrada de una aplicación móvil (app) que facilite la contratación de servicio doméstico en el mercado caleño.

### **8.2.2. Objetivos Específicos**

- Conocer los hábitos y usos tecnológicos que tienen los ciudadanos caleños en el tiempo presente.
- Conocer las mayores preocupaciones de los ciudadanos caleños a la hora de contratar una empleada de servicio doméstico.
- Identificar las tendencias que caracterizan a los ciudadanos caleños con respecto a la forma de contratación de servicio doméstico.
- Validar el precio que estarían dispuestos a pagar las personas caleñas por su servicio doméstico.
- Evaluar el concepto de aplicación de servicio doméstico que guardan los ciudadanos caleños, para conocer la percepción de la misma por parte de los consumidores de este mercado.

## **8.3. Planteamiento del problema**

El servicio doméstico en Colombia se ha visto marcado de manera negativa por diferentes aspectos, entre los cuales se encuentran: la legalidad en los pagos obligatorios a realizar por parte del empleador, inconformidades con respecto a la calidad del servicio prestado por las empleadas, problemas actitudinales, deshonestidad (que en numerosas ocasiones lleva a robos dentro de los hogares en los que se presta el servicio) y, por lo tanto, desconfianza e

inseguridad a la hora de contratar empleadas que desconozcan los empleadores. Lo anterior sin mencionar los inconvenientes y dificultades que surgen de las modalidades de contratación que generalmente se utilizan en el contexto colombiano, en los que gran cantidad de veces no quedan claras las condiciones y especificaciones correspondientes a responsabilidades mutuas, exigencias del trabajo, obligaciones de pago, entre otras. Esto inevitablemente ha desatado una serie de problemas legales que terminan perjudicando a alguna de las dos partes del contrato, o en el peor de los casos, a ambas.

#### **8.4. Metodología**

Para solucionar el problema planteado en el punto anterior (6.3.) realizamos una Investigación de mercados, la cual se encuentra mencionada en los puntos 3.5 y 3.6.

En cuanto a una investigación de mercados, existen tres tipos: descriptiva, exploratoria y causal. La investigación de mercados de tipo descriptiva es aquella que “consiste en recopilar datos numéricos para responder preguntas de investigación, dando respuesta a las preguntas del tipo qué, quién, cuándo, dónde y cómo.” (Investigación de mercados, Hair. Joseph. pg.49). Por otro lado, la investigación de mercados de tipo exploratoria busca “generar conocimientos que permitan definir la problemática, y de igual forma aumentar el conocimiento acerca de los motivos, actitudes y conductas de los consumidores.” (Investigación de mercados, Hair. Joseph. pg.49). Finalmente, la investigación de mercados causal es la que se encarga de “reunir datos para así establecer relaciones causales entre dos o más variables (publicidad, precio, número de vendedores, etc).” (Investigación de mercados, Hair. Joseph. pg.49).

Después de conocer los tres tipos de investigación de mercados existentes, es necesario aclarar que el tipo de investigación que se aplicó para este estudio fue una investigación de mercados de tipo descriptiva concluyente, la cual se realizó por medio de una encuesta estructurada. A continuación, se mostrará la metodología aplicada.

### 8.5. Ficha técnica

<b>Nombre del proyecto de investigación</b>	Investigación de mercados para determinar la factibilidad del lanzamiento de una aplicación móvil (app) que facilite la contratación de servicio doméstico en la ciudad de Cali.
<b>Firma investigadora</b>	Andrea Linares y Juan Daniel Quintero (estudiantes encargados del proyecto)
<b>Fecha de realización del trabajo de campo</b>	15 de Octubre de 2019 al 26 de Octubre de 2019
<b>Grupo objetivo</b>	Ciudadanos caleños entre los 19 y los 70 años de edad, pertenecientes a un sector socioeconómico medio, medio-alto y alto (estratos del 3 al 6)
<b>Sistema de muestreo</b>	Muestreo aleatorio (conveniencia) - No probabilístico
<b>Margen de error</b>	3.77%
<b>Tipo de investigación</b>	Descriptiva concluyente

<b>Tamaño de la muestra</b>	102 personas
<b>Técnica de recolección de datos</b>	Encuesta virtual con un cuestionario estructurado a través de la herramienta Google Forms.
<b>Cobertura geográfica</b>	Ciudad de Cali
<b>Fecha de entrega</b>	5 de Diciembre de 2019

Fuente: Juan Daniel Quintero Pizarro y Andrea Linares Jaramillo

En cuanto al enfoque de la Investigación de mercados a presentar, esta fue dirigida a 102 personas de la ciudad de Cali, en donde 87 de ellas fueron mujeres y 16 fueron hombres. La población encuestada se encuentra entre los 19 y los 70 años de edad, pertenecientes a un sector socioeconómico medio, medio-alto y alto (estratos del 3 al 6). La encuesta fue realizada en un lapso de 12 días, teniendo como inicio el 15 de Octubre de 2019 y como fecha de finalización el día 26 de Octubre de 2019. Para la recolección de la información y datos a presentar, se usó la modalidad de encuestas virtuales por medio de Google Forms en donde estas fueron enviadas únicamente a personas que estuvieran encargadas de la contratación de servicio doméstico en sus hogares, para así obtener datos reales y relevantes en cada una de las preguntas. Finalmente, el procesamiento de los datos se realizó en las hojas de datos de Google y posteriormente este fue exportado para realizar las gráficas directamente en Microsoft Excel.

## 8.6. Encuesta

### Encuesta App Servicio Doméstico - Octubre 2019

La siguiente encuesta se aplica con el objetivo de conocer y evaluar su percepción acerca de una aplicación que facilite la contratación del servicio doméstico. Sus respuestas serán tenidas en cuenta únicamente para fines académicos, en este caso para el desarrollo de nuestro proyecto de grado. Agradecemos de antemano su colaboración.

#### USO Y HÁBITOS TECNOLÓGICOS

1. Tiene usted un Smartphone?
  - a. Si
  - b. No (Termine)
2. Ha descargado usted en los últimos meses una o varias aplicaciones?
  - a. Si
  - b. No (Salte a la pregunta 4)
3. Si su respuesta anterior fue afirmativa, por favor conteste cual(es), si no recuerda el nombre del app, qué finalidad tiene(n)?
  - a. \_\_\_\_\_
4. Qué uso le da usted a su celular? (seleccione las funciones que usted utiliza)
  - a. Llamadas
  - b. Correo
  - c. Cámara
  - d. Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter)
  - e. WhatsApp
  - f. Rappi, Uber Eats
  - g. Juegos

- h. Música
  - i. Movilidad (Uber, Beat, Waze, Google Maps)
  - j. Bancos
  - k. Otros
5. Cuántas horas al día calcula usted que usa su celular? (escriba un número)
- a. \_\_\_\_\_
6. Cuál(es) de los siguientes servicios usted NO ha escuchado que se presente como una aplicación móvil (app)?
- a. Música
  - b. Movilidad
  - c. Bancario
  - d. Servicio Doméstico
  - e. Médico
  - f. Domicilios
  - g. Idiomas
  - h. Asesoramiento Personal (imagen, dieta, etc)
  - i. Seguridad Privada

#### CONTRATACIÓN DE SERVICIO DOMÉSTICO

1. Para usted, ¿qué es el servicio doméstico?
- a. \_\_\_\_\_
2. ¿Cuenta usted con empleada de servicio doméstico actualmente?
- a. Si
  - b. No (Salte a la pregunta 9)

3. Si su respuesta anterior fue afirmativa, ¿hace cuánto tiempo cuenta con este servicio?  
(piense en la última colaboradora que tuvo/tiene, hace cuanto está con ella)
  - a. \_\_\_\_\_
4. Si su respuesta es afirmativa, ¿cuánto dinero paga al día por este servicio?
  - a. \_\_\_\_\_
5. ¿Cuál es el metraje aproximado de su apartamento o casa?
  - a. 0 - 50 metros
  - b. 51 - 100 metros
  - c. 101 - 150 metros
  - d. 150 metros o más
6. ¿Usted tiene contratada a su empleada mensual o diario?
  - a. Mensual
  - b. Diario
7. ¿Cuál es la frecuencia con la que va su empleada?
  - a. \_\_\_\_\_
8. ¿Cuanto le paga mensual o diariamente a su empleada?
  - a. \_\_\_\_\_
9. Si su respuesta a la pregunta 2 de esta sección fue negativa, ¿cuánto estaría dispuesto a pagar diario a una empleada de servicio doméstico?
  - a. \_\_\_\_\_
10. ¿Qué es lo que más le preocupa a la hora de contratar una empleada de servicio doméstico?
  - a. Incremento en gastos
  - b. Seguridad
  - c. Legalidad

- d. Buen servicio
- e. Confianza
- f. Otra

11. ¿Cuáles cree que deben ser la funciones de una empleada de servicio doméstico?

- a. Limpiar la casa
- b. Lavar platos
- c. Planchar
- d. Jardinería
- e. Lavar ropa
- f. Cocinar
- g. Otra

12. De 1 a 6 siendo 6 la más importante, dele un valor a las siguientes funciones.

	1	2	3	4	5	6
Limpiar la casa						
Planchar						
Jardinería						
Lavar ropa						
Cocinar						
Limpieza de cocina						

13. ¿Que tan necesario considera el trabajo de una empleada de servicio doméstico en su hogar?

- a. Muy necesario
- b. Necesario
- c. Poco necesario
- d. Nada necesario

14. ¿En qué es lo primero que se fija al contratar una empleada de servicio doméstico?

- a. \_\_\_\_\_

15. ¿Que edad prefiere que tengan sus empleadas de servicio doméstico?

- a. Entre los 18 y los 28 años
- b. Entre los 29 y los 39 años
- c. Entre los 40 y los 50 años
- d. Entre los 51 y los 61 años
- e. De 62 años en adelante
- f. Indiferente

16. ¿Cuántas veces a la semana le hace aseo a su casa? (Escriba el número)

- a. \_\_\_\_\_

17. ¿Cómo realiza usted la contratación de servicio doméstico en su casa?

- a. Contrato directo
- b. Por medio de un intermediario
- c. Por medio de una aplicación (app)
- d. Otra

18. ¿Ha tenido dificultades a la hora de contratar o mantener una empleada de servicio doméstico?

- a. Si
- b. No (Salte a la pregunta 20)

19. ¿Si su respuesta es afirmativa, de qué tipo?

- a. \_\_\_\_\_
20. Ha escuchado usted casos de hombres que presten servicio doméstico?
- a. Si
- b. No
21. ¿Contrataría usted a un hombre para realizar su servicio doméstico?
- a. Sí (Salte a la pregunta 1 de concepto)
- b. No
22. Si su respuesta anterior fue negativa, ¿Por qué?
- a. \_\_\_\_\_

#### EVALUACIÓN CONCEPTO APP SERVICIO DOMÉSTICO

CONCEPTO: Emprendedores caleños están creando una aplicación móvil (app) que facilite la contratación de servicio doméstico, en la cual usted podrá contratar empleadas que le ayuden con las diferentes labores que se requieren en el hogar tales como el aseo, cocina, lavado y planchado de ropa. Lo anterior, le dará la seguridad de contratar un servicio excelente, confiable, personalizado y con todas las exigencias legales cumplidas. Se manejarán 4 tipos de paquetes a partir de los cuales usted podrá especificar qué tipo de labor(es) le interesa adquirir para su hogar.

1. Después de leer el concepto, ¿qué consideraría que no podría faltar en esta aplicación de servicio doméstico? Por favor profundice
- a. \_\_\_\_\_
2. ¿Había usted escuchado antes sobre la modalidad de contratación de servicio doméstico por medio de una aplicación móvil?
- a. Si

- b. No (Salte a la pregunta 4)
3. Si su respuesta es afirmativa, ¿cuales ha escuchado?
- a. \_\_\_\_\_
4. ¿Cree que este servicio a través de una aplicación móvil sería beneficioso para usted?
- a. Si
  - b. No
5. Si usted fuera a contratar una empleada de servicio doméstico por días y su precio fuera \$34.000 COP, ¿qué tan dispuesto/a estaría usted a pagar esta tarifa?
- a. Definitivamente lo pagaría
  - b. Probablemente lo pagaría
  - c. Tal vez lo pagaría
  - d. Probablemente no lo pagaría
  - e. Definitivamente no lo pagaría
6. ¿Adquiriría usted esta aplicación (app)?
- a. Si
  - b. No
7. Si la aplicación (app) tuviera un costo de descarga, aunque fuera bajo, de igual forma ¿la adquiriría?
- a. Si
  - b. No
8. ¿Qué tan útil, es esta aplicación para usted?
- a. Muy útil
  - b. Útil
  - c. Poco útil (Salte a la pregunta 10)
  - d. Nada útil (Salte a la pregunta 10)

9. Si su respuesta fue Muy útil o Útil, ¿por qué cree que para usted puede ser útil esta app?

a. \_\_\_\_\_

10. ¿Qué considera que le aportaría a usted esta aplicación (app) a la hora de contratar servicio doméstico?

a. \_\_\_\_\_

### PREGUNTAS GENERALES

Muchas gracias por ayudarnos a contestar esta encuesta, sus respuestas son verdaderamente importantes para nosotros.

1. Nombre Completo:

a. \_\_\_\_\_

2. Celular:

a. \_\_\_\_\_

3. Género:

a. Hombre

b. Mujer

4. Edad:

a. \_\_\_\_\_

5. Estrato de los servicios públicos de su hogar:

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4

e. 5

f. 6

## **8.7. Resultados y Análisis de datos**

### **USO Y HÁBITOS TECNOLÓGICOS**

Dentro de los resultados se puede apreciar que la mayor parte de encuestados (79) ha descargado una o varias aplicaciones en los últimos meses, lo que evidencia un uso digital relativamente activo (figura 1). De igual forma, la figura 2 muestra claramente a Whastapp y Teléfono como las aplicaciones más usadas, y lo correspondiente a juegos y aplicaciones de domicilios de comidas como las usadas en menor medida. Lo anterior partiendo de que la mayoría de encuestados (43) manifestaron, como lo muestra la figura 3, usar su dispositivo celular entre 4 y 6 horas diarias y otra importante proporción (31) hasta 3 horas, lo cual evidencia un rango de tiempo relevante y que le brinda más peso a las estadísticas anteriores. Otro dato a resaltar se encuentra en la figura 4, la cual indica que la clara mayoría de encuestados (79) manifestaron nunca haber escuchado de aplicaciones que faciliten los procesos de servicio doméstico, lo que añade aún más sentido al proyecto que se quiere realizar.

### **CONTRATACION DE SERVICIO DOMÉSTICO**

En cuanto a la contratación de servicio doméstico, pudimos obtener datos muy claros sobre la percepción de las personas en la ciudad de Cali sobre el mismo. Entre los datos más importantes, pudimos conocer (como se indica en la figura 5) que el 47% de las personas encuestadas definen el servicio doméstico como “un servicio de aseo y labores del hogar” y el 40% lo reconocen como una colaboración y una ayuda muy importante en las labores del

hogar, lo cual nos indica el reconocimiento que tienen las personas por el trabajo tan grande que realizan las personas que trabajan o han trabajado prestando servicio doméstico en sus casa. De igual forma, que la mayoría de las personas encuestadas (85 de ellas) cuentan actualmente con empleada de servicio doméstico, 45 de ellas tienen contratada a su empleada de forma mensual, y 34 de ellas de forma diaria. En cuanto al pago diario hacia las mismas encontramos al observar la figura 7, que hay un gran desbalance en cuanto al monto que pagan las empleadoras por este servicio, en donde 31 personas contestaron que pagan a sus empleadas menos de \$30.000 pesos o hasta los \$30.000 pesos por su trabajo diario, mientras que, otras 35 personas contestaron que pagan por este servicio diariamente entre \$41.000 pesos y \$50.000 pesos.

Por otro lado, en cuanto a la frecuencia con la que van las empleadas a prestar sus servicios en los hogares de las encuestadas, pudimos conocer por medio de la figura 9, que la mayoría de ellas asisten o entre 1 y 2 días a la semana (26 respuestas) o más de 6 días a la semana (29 respuestas), deduciendo así que las empleadas de estas ultimas 29 personas trabajan como internas. Además, es importante resaltar que en cuanto al pago mensual de las empleadas, este se encuentra en un promedio de \$1.252.571 pesos (tabla 2) lo cual se puede validar junto con la figura 6, en donde podemos evidenciar que las empleadas reciben un pago justo que se encuentra entre un salario mínimo \$828.000 pesos o más del mismo llegando a \$1.800.000 pesos.

Así mismo, con los datos encontrados pudimos conocer que la mayor preocupación de las personas a la hora de contratar una empleada de servicio doméstico, es como se refleja en la figura 12 el tema de la seguridad y la confianza, factores que son indispensables en este tipo de servicios y que reflejan que el temor de un robo o cualquier tipo de deslealtad es una

realidad que actualmente existe en la ciudad de Cali. Lo anterior puede demostrarse también junto con los resultados de la figura 13, en donde 30 de las personas encuestadas establecen que lo primero en lo que se fijan a la hora de contratar estos servicios es en las referencias que tienen de las personas a contratar, estableciendo así su confianza en los comentarios y las percepciones que tienen otros. Factores como la presentación personal, la honestidad, la confiabilidad, la actitud y la experiencia son también referentes a la hora de tomar la decisión de tener una empleada en el hogar. Como consecuencia de lo anteriormente mencionado, podemos observar que 70 de las 102 personas encuestadas han tenido dificultad a la hora de encontrar o mantener una empleada de servicio doméstico (figura 14), y han establecido que esto se presenta debido a factores como el abuso de confianza, la falta de un buen desempeño, la permanencia y la honestidad de las personas contratadas (figura 15).

Por otra parte, un dato que es importante mencionar es que 96 de las personas encuestadas (figura 16) reconocen la necesidad de tener una empleada de servicio doméstico en sus hogares, factor que es muy importante en la presente investigación de mercados pues nos permite afirmar que si es un servicio realmente importante entre los habitantes de la ciudad. Dentro de las funciones que se creen deben hacer parte del servicio doméstico, se encuentran las funciones básicas que todas las empleadas realizan como lo son el limpiar la casa, lavar los platos, lavar la ropa, cocinar y planchar.

También, pudimos observar en la figura 18 que 90 de las personas encuestadas realizan la contratación de servicio doméstico por medio de contrato directo, y tan solo 2 personas lo realizan por medio de una aplicación, lo cual nos permite darnos cuenta de la capacidad que hay para abrirse en el mercado de las aplicaciones móviles.

Finalmente, se les mencionó a los encuestados acerca de contratar hombres para realizar las labores de servicio doméstico (figura 20), a lo que 62 de ellos mencionaron que no lo harían debido a la falta de confianza que les generan, dudas sobre el desempeño del trabajo a realizar, seguridad y otro tipo de aspectos como la afinidad con la persona contratada (figura 21); sin embargo, un sorprendente número de 40 personas establecieron que sí podrían contratar hombres para estos servicios.

### **EVALUACIÓN CONCEPTO APP SERVICIO DOMÉSTICO**

Como se había mostrado anteriormente, la gran mayoría de las personas encuestadas no habían escuchado de una aplicación relacionada con la contratación de servicio doméstico y esto se corrobora en la figura 23. Sin embargo, la poca proporción restante y que sí ha escuchado sobre este tipo de aplicaciones, expresan conocer, en su mayoría, HogarU (8) y AseoYa! (5) conforme lo evidencia la figura 24.

Por otra parte, 91 personas consideran que esta aplicación sería de beneficio (figura 25) y afirman que la adquirirían (figura 26). No obstante, al momento de plantearles un precio a pagar por la descarga de la aplicación, la proporción disminuye considerablemente a 52 personas que no la adquirirían ante 50 que aún así lo harían (figura 28).

También, 80 de los individuos encuestados, que califican como útil o muy útil la aplicación (figura 29), lo hacen con motivos de seguridad primordialmente (16) y facilidad de manera seguida (15), como bien lo demuestra la figura 30. Lo anterior es respaldado por los resultados expuestos en la figura 22, los cuales evidencian que, para estas mismas personas, el aspecto más importante y que no debe faltar en la aplicación son las referencias que tenga

la empleada de empleadores previos, para así conocer sus antecedentes y ganar la confianza necesaria al momento de realizar la contratación.

Finalmente, en el ámbito económico, 98 personas de las encuestadas declararon entre adquirir, o definitivamente adquirir un servicio doméstico con un precio sugerido de \$34.000 COP diarios, lo que muestra una gran acogida y, probablemente, una cantidad menor a lo que se está acostumbrado a pagar por este tipo de servicio.

### **8.8. Conclusiones de la Investigación de mercados**

Como conclusión de la investigación de mercados realizada, pudimos encontrar, gracias a la información recolectada a través de las misma, que si existe un gran nivel de factibilidad del lanzamiento de una nueva aplicación móvil (app) que facilite la contratación de servicio doméstico en la ciudad de Cali, dada la necesidad identificada por medio de la investigación.

### **8.9. Recomendaciones**

En cuanto a las recomendaciones a presentar, queremos proponer la creación de unos paquetes dentro de la aplicación móvil, que brinden cuatro alternativas diferentes a los usuarios en cuanto al aseo de su casa (limpieza de cuartos, baños, cocina, y también el servicio de preparación de comidas). Estos paquetes se pueden encontrar en los anexos.

## **9. Resultados:**

Se realizó la investigación de mercados por medio de la cual se recogió la información necesaria para determinar la factibilidad de lanzar al mercado la aplicación móvil (app) que facilite la contratación de servicio doméstico en la ciudad de Cali.

## **10. Conclusiones:**

Para finalizar, podemos concluir que el desarrollo de una investigación de mercados es siempre primordial antes de cualquier intención de emprendimiento que se tenga, ya sea para el lanzamiento de una marca, de un producto o un servicio, debido a que sin un estudio previo no es posible conocer con certeza diferentes variables que son fundamentales a la hora de definir lo que se quiere lograr y lo que se quiere alcanzar con aquello que se va a lanzar. Por esta razón, consideramos indispensable la realización de este trabajo de investigación que permite determinar, según las variables medidas, la factibilidad del lanzamiento de una aplicación móvil que facilite la contratación de servicio doméstico en la ciudad de Cali.

Por otro lado, podemos concluir que es realmente importante el realizar un buen trabajo en equipo permitiendo así plantear metas específicas tanto a corto como a largo plazo que permitan que el manejo del tiempo se dé de forma eficiente, procurando que el trabajo bajo presión sea mínimo, y que, en caso de presentarse, se pueda tener un manejo óptimo del mismo con el establecimiento de prioridades que permitan la culminación exitosa del trabajo.

## **11. Referencias Bibliográficas:**

- Hogaru.com. (2019). *Empleadas domésticas por días para hogares y oficinas*. [online] Available at: <https://www.hogaru.com/> [Accessed 18 May 2019].
- Colombia. (2019). *Empleadas domésticas formalizan su situación laboral - Colombia*. [online] Available at: <http://gerente.com/co/empleadas-domesticas-formalizan-situacion-laboral/> [Accessed 18 May 2019].
- El 80% del servicio doméstico en Latinoamérica está en la informalidad. (2019). *Casi el 80% de las personas que trabajan en servicio doméstico están en la informalidad*. [online] Available at: <https://www.dinero.com/internacional/articulo/el-80-del->

- servicio-domestico-en-latinoamerica-esta-en-la-informalidad/226182 [Accessed 18 May 2019].
- República de Colombia, M. (n.d.). *Las preguntas más frecuentes sobre la contratación del trabajo doméstico*. p.16.
  - Procolombia.co. (2019). *Aplicaciones móviles en crecimiento | Colombiatrade - Compradores*. [online] Available at: <http://www.procolombia.co/compradores/es/explore-oportunidades/aplicaciones-moviles> [Accessed 25 May 2019].
  - WebFindYou Colombia. (2019). *Consumo de Aplicaciones Móviles en Colombia*. [online] Available at: <https://www.webfindyou.com.co/blog/consumo-de-aplicaciones-moviles-en-colombia/> [Accessed 25 May 2019].
  - AseoYa. (2019). *Aseoya! | Servicios Profesionales de Limpieza*. [online] Available at: <https://aseoya.com/> [Accessed 26 May 2019].
  - Salazar, C. (2013). LA INFORMALIDAD CONTRACTUAL EN EL SERVICIO DOMÉSTICO EN COLOMBIA DURANTE EL AÑO 2012 A LA LUZ DE LA LEGISLACIÓN LABORAL COLOMBIANA. [Ebook] (1st ed., pp. 7-9). Pereira. Retrieved from <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/73/InformalidadServicioDomestico2012.pdf?sequence=1>
  - ¿Sabe cuánto se le paga a un empleado para labores domésticas por día o por mes? Le contamos. (2019). Retrieved from <https://www.publimetro.co/co/noticias/2019/01/28/salario-empleada-domestica-2019-colombia.html>
  - Empleadas domésticas por días para hogares y oficinas. (2019). Retrieved from <https://www.hogaru.com/>

- S.A.S., E. (2019). ¿Cuáles son las áreas en las que más trabajan los venezolanos que migran a Colombia?. Retrieved from <https://www.larepublica.co/consumo/cuales-son-las-areas-en-las-que-mas-trabajan-los-venezolanos-que-migran-a-colombia-2826030>
- La multa que pagaría el empleador que no afilie a sus trabajadores domésticos a seguridad social. (2019). Retrieved from <https://www.publimetro.co/co/noticias/2019/04/03/multa-pagaran-por-no-afiliar-a-seguridad-social-a-los-trabajadores-domesticos.html>
- Avila, Z. (2015). *Pruebas del poligrafo en Colombia* [Ebook] (1st ed., pp. 2, 4). Bogotá. Retrieved from <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/48305/Radicado+87758-poligrafo+y+analisis+del+sistema+de+gestion+de+una+empresa+no+competentes+Gonzalo+Jose+Guzman.pdf/bc2958ab-b740-b0d6-c31b-52e990c45d8f>
- Wikipedia contributors. (2019). US market research company. Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://en.wikipedia.org/wiki/EMarketer>
- ¿Qué es PROCOLOMBIA? (2019). Recuperado 29 noviembre, 2019, de <http://www.procolombia.co/nosotros/que-es-procolombia>
- Android en español | Androidsis. (2019). Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://www.androidsis.com/>
- IAB Colombia, I. A. B. (2016). ¿Qué es IAB? Recuperado 29 noviembre, 2019, de <http://www.iabcolombia.com/acerca-de-iab/que-es-iab/>
- [www.elespectador.com](http://www.elespectador.com). (2019). Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://www.elespectador.com/tecnologia/aplicaciones-moviles-una-herramienta-para-solucionar-problemas-articulo-863295>

- Definición y cómo funcionan las aplicaciones móviles. (2019, 28 noviembre). Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://www.servisoftcorp.com/definicion-y-como-funcionan-las-aplicaciones-moviles/>
- App móvil - ¿Qué es una app móvil? (2019). Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://debitoor.es/glosario/app-movil>
- Definición de Contratación. (2019). Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://www.definicionabc.com/derecho/contratacion.php>
- RAE - ASALE, R. A. E. (2019). servicio | Diccionario de la lengua española. Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://dle.rae.es/servicio>
- Definición Servicio doméstico. (2019). Recuperado 29 noviembre, 2019, de [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_447/elem\\_5670/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_447/elem_5670/definicion.html)
- RAE - ASALE, R. A. E. (2019b). contratar | Diccionario de la lengua española. Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://dle.rae.es/contratar>
- Definiciona, D. (2019). Significado y definición de empleado, etimología de empleado. Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://definiciona.com/empleado/>
- RAE - ASALE, R. A. E. (2019c). empleado, empleada | Diccionario de la lengua española. Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://dle.rae.es/empleado>
- Ivan Thompson, I. T. (2019). DEFINICIÓN DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS - Promonegocios.net. Recuperado 29 noviembre, 2019, de <https://www.promonegocios.net/investigacion-mercados/definicion-investigacion-mercados.html>

## 12. Anexos:

### Encuesta Contratación de Servicio Doméstico - Marzo 2019

Esta encuesta se realiza con el fin de saber la manera en que usted recibe referencias de alternativas de Servicio Doméstico y su proceso de contratación. Los datos y la información aquí recopilada se aplicará únicamente con fines académicos para nuestro Proyecto de Grado. Muchas gracias por su colaboración.

1. Edad:
  - a. \_\_\_\_\_
2. Actualmente, ¿tiene usted a su disposición Empleada de Servicio Doméstico?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Ha hecho usted parte del proceso de contratación del Servicio Doméstico?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿A qué medios recurre usted al momento de buscar Empleada de Servicio Doméstico?
  - a. Referencias de amigos
  - b. Referencias de familiares
  - c. Por medio de redes sociales
  - d. Por medio de alguna aplicación (app)
  - e. Otra
5. ¿De qué manera realiza usted la contratación de Servicio Doméstico?
  - a. \_\_\_\_\_

## **PROPUESTA PLANES APP:**

Como factor diferenciador adicional, se propone la creación de cuatro paquetes que incluyan los servicios-labores a prestar por las empleadas de servicio doméstico, los cuales permitirán una mayor organización y un mejor sistema a la hora de contratar el servicio. Los paquetes incluyen como mínimo tres tareas de aseo que el empleador escoja, con un mínimo equivalente a cuatro horas.

Paquete #1: Limpieza general: Este incluye la limpieza de cocina, cuartos y baños (No incluye jardines y/o antejardines).

Paquete #2: Este paquete incluye el lavado y planchado de ropa, y el aseo de la cocina.

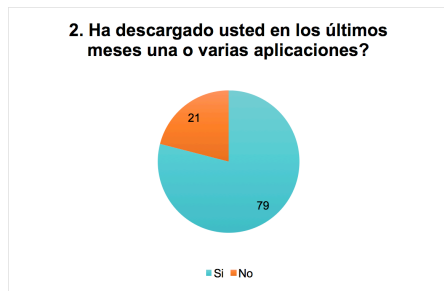
Paquete #3: Este incluye el aseo de cuartos y el aseo de baños.

Paquete #4: Este paquete incluye la preparación de alimentos, el aseo de cocina, y el aseo de baños.

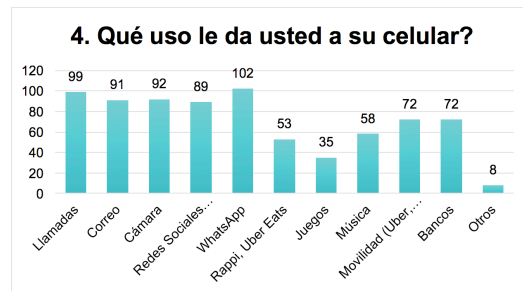
De igual forma, los usuarios pueden escoger los servicios-labores a realizar por las empleadas de manera individual y de acuerdo a sus requerimientos, sin embargo, los planes brindan mejores opciones y mejores precios.

# GRAFICACIÓN

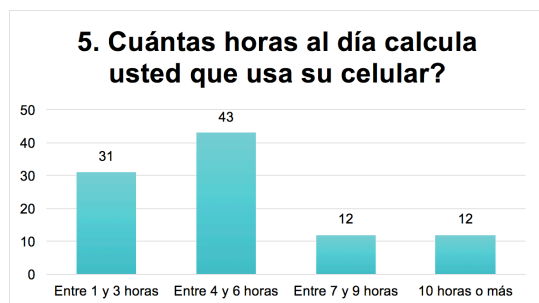
## USO Y HÁBITOS TECNOLÓGICOS



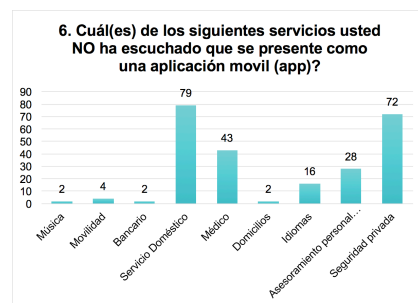
**Figura 1. Cifra de descargas de aplicaciones móviles en los últimos meses.**



**Figura 2. Uso de celulares en aplicaciones móviles.**

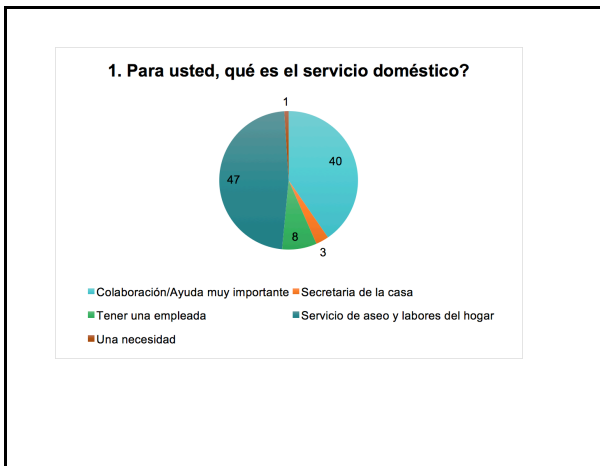


**Figura 3. Uso en horas diarias del celular.**

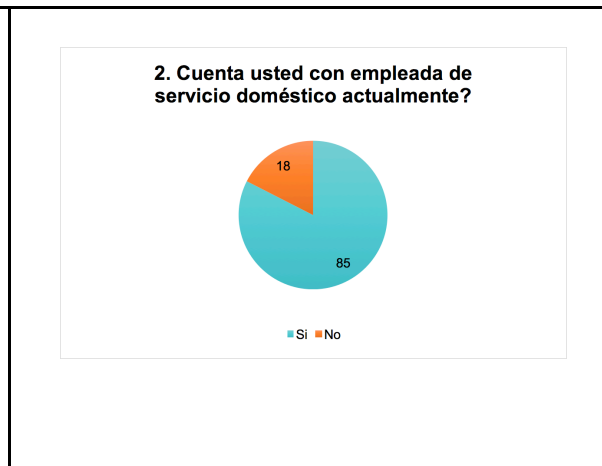


**Figura 4. Servicios no escuchados de ser prestados por medio de una app.**

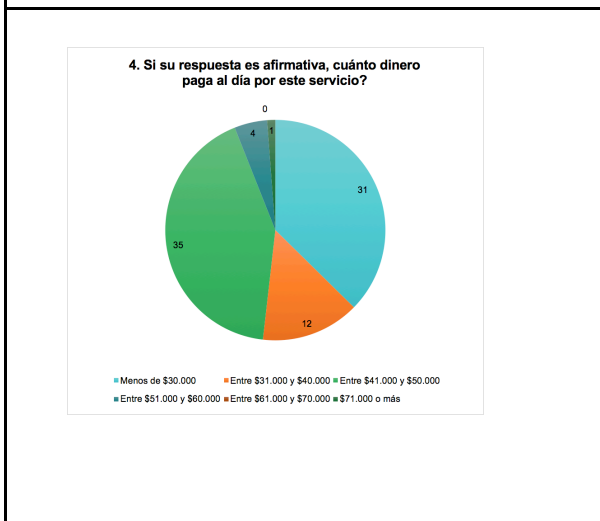
# CONTRATACION DE SERVICIO DOMÉSTICO



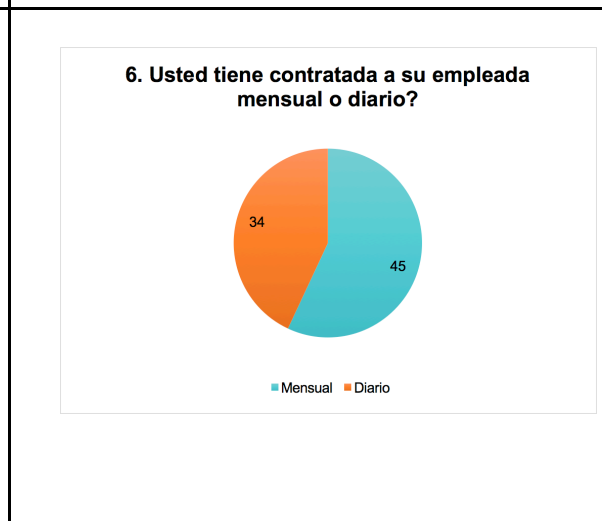
**Figura 5. Significado de Servicio Doméstico.**



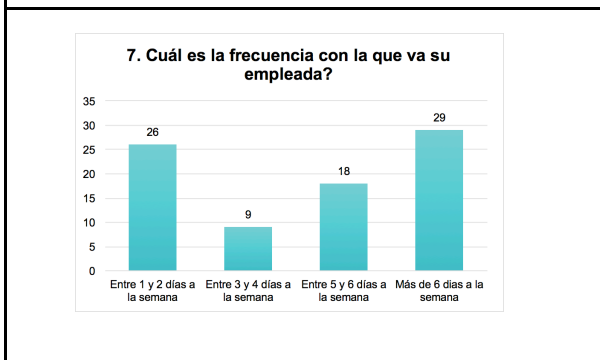
**Figura 6. Contratación actual de servicio doméstico.**



**Figura 7. Pago diario por la contratación de Servicio Doméstico.**

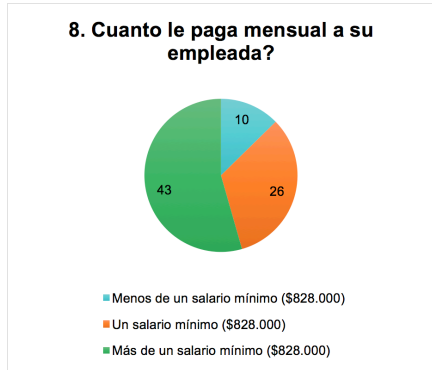


**Figura 8. Periodos de contratación de Servicio Doméstico.**

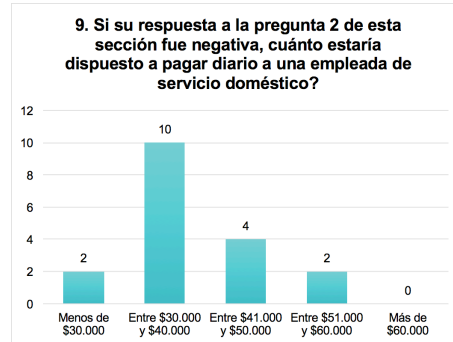


DATOS: Pregunta 8	
Promedio	\$ 1.252.571
Mínimo	\$ 201.000
Máximo	\$ 1.800.000
Moda	\$ 1.350.000 Valor que más se repite
Desviación Estandar	\$ 360.910 Desviación que existe entre los datos

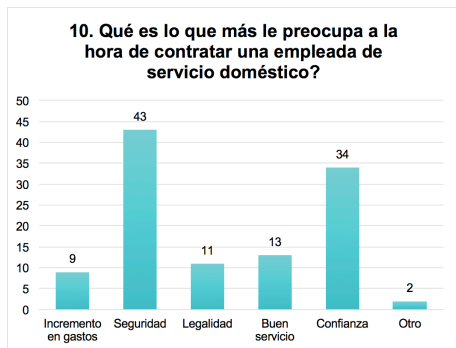
**Figura 9. Frecuencia con la que va la empleada a la casa.**



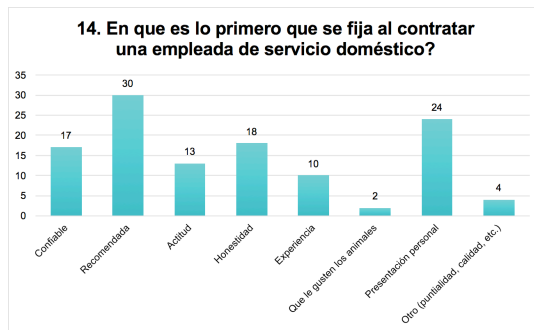
**Tabla 2. Datos significativos de pago mensual.**



**Figura 10. Pago mensual a la empleada de Servicio Doméstico.**



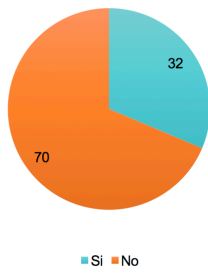
**Figura 11. Disposición a pagar diariamente por una empleada de Servicio Doméstico.**



**Figura 12. Mayores preocupaciones a la hora de contratar Servicio Doméstico.**

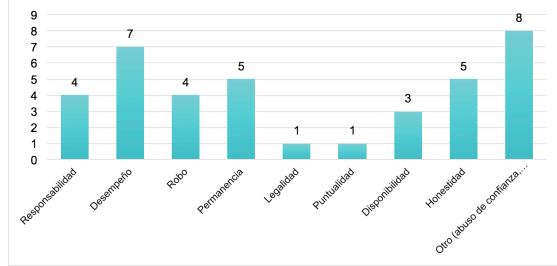
**Figura 13. Fijaciones al contratar Servicio Doméstico.**

**18. Ha tenido dificultades a la hora de contratar o mantener una empleada de servicio doméstico?**



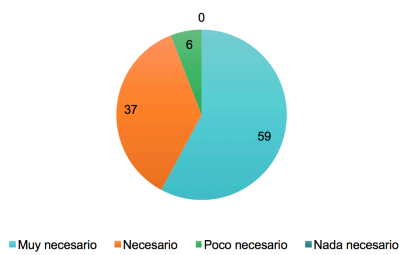
**Figura 14. Manifestación de dificultades a la hora de contratar Servicio Doméstico.**

**19. Que tipo de dificultades ha tenido a la hora de contratar o mantener una empleada de servicio doméstico?**



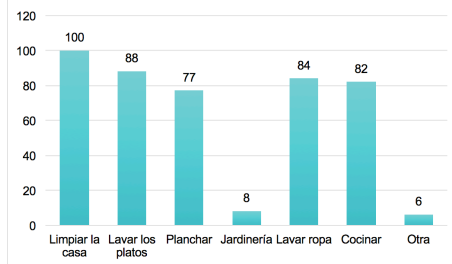
**Figura 15. Tipos de dificultades al contratar Servicio Doméstico.**

**13. Que tan necesario considera el trabajo de una empleada de servicio doméstico en su hogar?**



**Figura 16. Necesidad de una empleada de Servicio Doméstico en el hogar.**

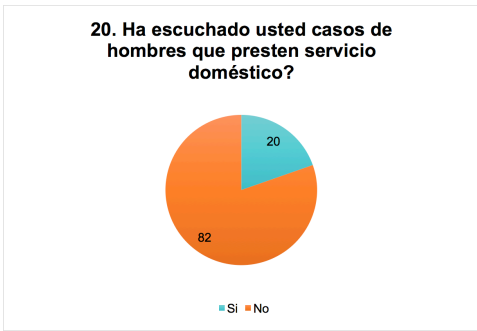
**11. Cuáles cree que deben ser las funciones de una empleada de servicio doméstico?**



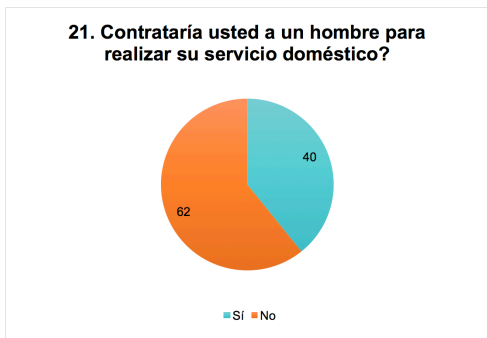
**Figura 17. Funciones de una empleada de Servicio Doméstico.**



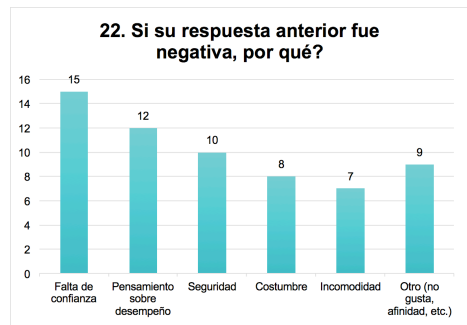
**Figura 18. Modalidad de contratación de Servicio Doméstico.**



**Figura 19. Casos escuchados de hombres que prestan Servicio Doméstico.**

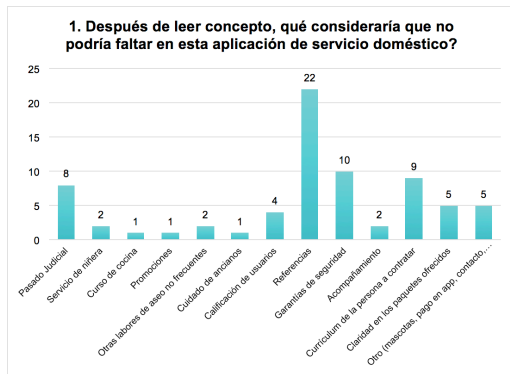


**Figura 20. Disposición a contratar hombres para Servicio Doméstico.**



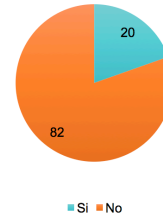
**Figura 21. Razones para no contratar hombres para realizar Servicio Doméstico**

## EVALUACIÓN CONCEPTO APP SERVICIO DOMÉSTICO



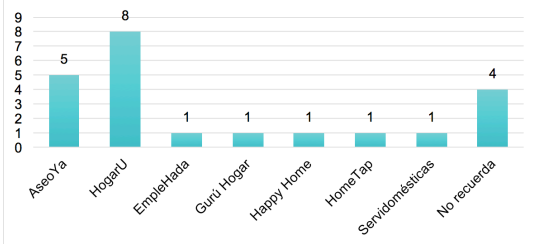
**Figura 22. Factores indispensables en una app de Servicio Doméstico.**

2. Había usted escuchado antes sobre la modalidad de contratación de servicio doméstico por medio de una aplicación móvil?



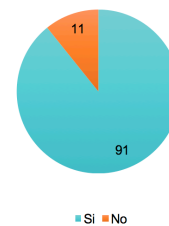
**Figura 23. Conocimiento de aplicaciones móviles de Servicio Doméstico.**

3. Si su respuesta es afirmativa, cuales ha escuchado?



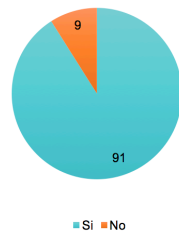
**Figura 24. Aplicaciones escuchadas de Servicio Doméstico.**

4. Cree que este servicio a través de una aplicación móvil sería beneficioso para usted?



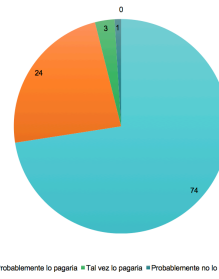
**Figura 25. Beneficio manifestado de aplicaciones de Servicio Doméstico.**

**6. Adquiriría usted esta aplicación (app)?**



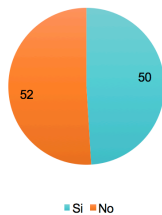
**Figura 26. Manifestación de adquisición de una app de Servicio Doméstico.**

**5. Si usted fuera a contratar una empleada de servicio doméstico por día y su precio fuera \$34.000COP, qué tan dispuesto/a estaría usted a pagar esta tarifa?**



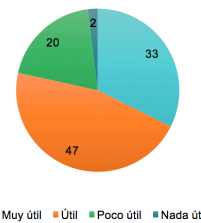
**Figura 27. Disponibilidad a pagar un precio determinado.**

**7. Si la aplicación (app) tuviera un costo de descarga, aunque fuera bajo, de igual forma la adquiriría?**



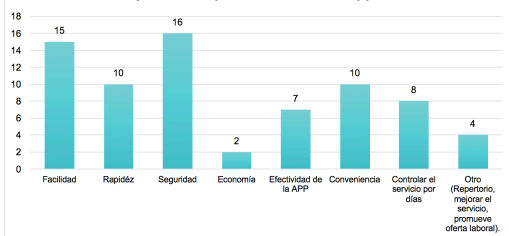
**Figura 28. Intención de descarga de un app con costo.**

**8. Que tan útil es esta aplicación para usted?**



**Figura 29. Manifestación de utilidad de la aplicación móvil de Servicio Doméstico.**

**9. Si su respuesta fue Muy útil o Útil, por qué cree que para usted puede ser útil esta app?**



**Figura 30. Razones por las que la app**

<b>resulta útil.</b>	
----------------------	--