



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

**“DESARROLLO DE UN CENTRO DE CAPACITACION Y COLOCACION DE  
SERVICIO DOMESTICO PARA MUJERES DE CLASE SOCIOECONOMICA  
BAJA, MUJERES PRODUCTIVAS AL SERVICIO S. A.”**

PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO  
DE INGENIERO COMERCIAL

**TUTOR:**

ING. EDUARDO MATA PATIÑO, MBA

**AUTORES:**

MARIA DANIELA BRAVO FRANCO

MARIA FERNANDA BRAVO FRANCO

**GUAYAQUIL- ECUADOR**

**2011**

### **DEDICATORIA**

Dedicamos nuestra tesis a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado con nosotras en cada paso que damos, guiándonos y dándonos fortaleza para continuar y seguir adelante, a nuestros padres, por el amor, cariño y apoyo incondicional que nos han brindado a lo largo de nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar queremos agradecer a Dios, por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes .

A nuestros padres, por darnos la estabilidad emocional, económica, y sentimental para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. Madre, siempre serás nuestra inspiración para alcanzar nuestras metas, por enseñarnos que todo se aprende y que todo esfuerzo tiene su recompensa. Tu esfuerzo se convirtió en tu triunfo y el nuestro. Te Amamos.

Y por supuesto, agradecemos a nuestro tutor, MSC. Ing. Eduardo Mata por guiarnos, orientarnos y brindarnos su apoyo incondicional en todo momento para la culminación de nuestro proyecto.

## CERTIFICACION DE LOS AUTORES DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Guayaquil, 15 de Febrero del 2011

Certifico que el Proyecto de Investigación titulado “Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para mujeres de Clase Socioeconómica baja, MUJERES PRODUCTIVAS AL SERVICIO S. A.”, ha sido elaborado por las Srtas. María Daniela Bravo Franco y María Fernanda Bravo Franco bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendidos ante el Tribunal.

Examinador que se designe al efecto.

---

MBA: ING. EDUARDO MATA PATIÑO

## RESUMEN EJECUTIVO

En la limpieza se está asentando cada vez con más fuerza, la necesidad de profesionalizar el servicio doméstico. En un tiempo no muy lejano dejaremos de ver a las típicas “señoras de la limpieza” o “empleadas” y asistiremos al realzamiento de estas profesiones como trabajos técnicos que requieren verdaderos profesionales cualificados. Hoy en día no sucede así y lo interesante de esto es que la demanda de servicios es muy grande. La mayoría de los hogares guayaquileños de clase media y alta se quejan de la calidad de servicio que les brinda su empleada doméstica, en las labores de limpieza, además de lidiar con problemas comunes como: faltas al trabajo injustificadas, deserción, robos pequeños, todo esto sumado al incremento de sueldo. La propuesta plantea garantizar calidad, seguridad y confianza en cuanto a la entrega de un servicio de limpieza integral para los hogares, siendo éste una opción atractiva para el cliente.

La principal motivación de crear un organismo de captación y capacitación del trabajo doméstico es la de poder brindar una alternativa a las mujeres de escasos recursos económicos de los sectores marginados de la ciudad de Guayaquil a la vez que se aspira brindar un servicio que cumpla con los parámetros de calidad y eficiencia.

Para poder llevar esta idea a la práctica se planteó la elaboración de un plan para la implementación de la propuesta para una zona específica de Guayaquil.

Uno de los aportes sociales de este trabajo, es el de presentar una alternativa a los hogares de un sector del Ecuador, en donde la mayor parte de los hombres y las mujeres trabajan, incrementando la demanda del servicio de limpieza, ya que no disponen del tiempo y la paciencia para hacer dichas tareas.

## INDICE

### 1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACION

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Antecedentes de la investigación o Introducción ..... | 1  |
| 1.2 Problema de investigación .....                       | 2  |
| 1.2.1 Planteamiento del problema .....                    | 2  |
| 1.2.2 Formulación del problema de investigación .....     | 2  |
| 1.2.3 Sistematización del problema de Investigación ..... | 3  |
| 1.3 Objetivos de la Investigación .....                   | 4  |
| 1.3.1 Objetivo General .....                              | 4  |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....                         | 4  |
| 1.4 Justificación de la investigación .....               | 4  |
| 1.5 Marco de referencia de la investigación .....         | 5  |
| 1.5.1 Marco teórico .....                                 | 5  |
| 1.5.1.1 Concepto-Servicio doméstico .....                 | 5  |
| 1.5.1.2 Historia .....                                    | 6  |
| 1.5.1.3 Macroentorno .....                                | 8  |
| 1.5.1.4 Obligaciones Laborales .....                      | 9  |
| 1.5.1.5 Marco Legal .....                                 | 11 |
| 1.5.2 Marco conceptual .....                              | 16 |
| 1.5.3 Fundamentación teórica .....                        | 18 |
| 1.6 Formulación de la Hipótesis y Variables .....         | 23 |
| 1.6.1 Hipótesis general .....                             | 23 |
| 1.6.2 Variables .....                                     | 23 |



Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para Mujeres de Clase Socioeconómica Baja, Mujeres Productivas al Servicio S.A.

|   |     |
|---|-----|
| 3.2.3 Resultados esperados .....                      | 82  |
| 3.2.4 El servicio que prestará .....                  | 82  |
| 3.2.5 Operación del Negocio.....                      | 84  |
| 3.3 Estudio Financiero .....                          | 86  |
| 3.3.1 Financiamiento .....                            | 88  |
| 3.3.2 Proyección de Ingresos.....                     | 89  |
| 3.3.3 Determinación de Costos fijos y variables ..... | 90  |
| 3.3.4 Análisis del Punto de Equilibrio .....          | 92  |
| 3.3.5 Estados Financieros.....                        | 95  |
| 3.3.6 Evaluación Económica - Financiera .....         | 96  |
| 3.4 Impacto Social.....                               | 98  |
| Conclusiones .....                                    | 100 |
| Recomendaciones.....                                  | 101 |
| Bibliografía.....                                     | 102 |
| Anexos  |     |

## **CAPITULO I**

### **Diseño de la Investigación**

#### **1.1 Antecedentes de la investigación o Introducción**

Hoy en día el trabajo doméstico representa una parte muy importante de la fuerza laboral, especialmente en el Ecuador y el mundo. En efecto, el número de trabajadoras domésticas ha aumentado en gran escala, esta tendencia seguirá aumentando en el futuro. Los empleados que caben en la categoría de trabajadores domésticos son mayoritariamente mujeres, sus condiciones de trabajo están entre las más precarias y sufren serios déficit de trabajo decente.

Una de las características del trabajo doméstico en la actualidad es la gran incorporación de mujeres migrantes de los sectores rurales a este tipo de empleo, entre los factores que han contribuido a un aumento en la demanda por trabajadores domésticos, se encuentra el incremento de la participación de las mujeres en el mercado laboral.

A pesar de que, las labores de cuidado del hogar son indispensables para el funcionamiento del núcleo familiar y de la sociedad en su conjunto, el trabajo doméstico se encuentra fuertemente desvalorado y las habilidades que requiere son frecuentemente consideradas como innatas de la mujer; esto se debe, a que el trabajo doméstico ha reemplazado generalmente al trabajo no pagado que tradicionalmente realizaban las mujeres como dueñas de casa, lo cual explica su desvalorización en términos culturales y económicos.

En vista de esta problemática, el presente trabajo busca desarrollar un centro de capacitación para fomentar el empleo a las mujeres de escasos recursos dedicadas a los quehaceres domésticos, preparándolas adecuadamente en cómo realizar todas las tareas y oficios del hogar, para que de esta manera

obtengan mayores oportunidades de empleo, puedan superar sus dificultades socioeconómicas y lograr así su inserción en la sociedad.

## **1.2 Problema de investigación**

### **1.2.1 Planteamiento del problema**

La situación que viven numerosas mujeres de escasos recursos con poca o ninguna educación, las ha llevado desde hace mucho tiempo a dedicarse a una serie de labores que más que desmeritar el desarrollo competitivo del género femenino, les ha brindado la oportunidad de conseguir ingresos adicionales o en algunos casos únicos a su núcleo familiar.

Es esta falta de profesionalización de las labores domésticas que todavía se piensa que estas personas no necesitan ningún tipo de garantía ni seguridad al momento de prestar el servicio. Que quiere decir esto, que solo reciben una compensación salarial, por el día laborado sin ningún pago o deducción; este problema se incrementa al instante de conseguir un nuevo trabajo ya que solo se da por recomendación o encargo de terceras personas.

### **1.2.2 Formulación del problema de investigación**

¿Cómo afecta al servicio doméstico la falta de un centro de capacitación?

Esto afecta debido a que hay muchas mujeres que trabajan de manera empírica, ya que las tareas domésticas no es un trabajo sistematizado o desarrollado que permita un servicio de calidad.

Actualmente, existen muchos casos de abusos de empleadores a este tipo de personal en lo referente a sueldos, beneficios y horas trabajadas.

Con la creación de este centro de capacitación de servicio doméstico se busca un desarrollo integral del personal y del mercado solicitante del servicio.

### **1.2.3 Sistematización del problema de investigación**

- ¿Cómo se inició el servicio doméstico en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son los servicios que normalmente prestan las empleadas domésticas?
- ¿A qué clase social pertenecen las trabajadoras domésticas?
- ¿Cuál es el nivel de instrucción de las personas que trabajan en el servicio doméstico?
- ¿A qué nivel socio-económico pertenecen las familias que demandan este servicio?
- ¿Cuáles son los problemas más comunes que existen en el servicio doméstico actual?
- ¿Cuáles son los requerimientos y necesidades de las familias demandantes de este servicio?
- ¿Cuál es el marco legal que regula a las trabajadoras de servicio doméstico?
- ¿Por qué es necesario crear un centro de capacitación y colocación de servicio doméstico para mujeres de clase media baja en la ciudad de Guayaquil?
- ¿En que beneficiaría la implementación de este centro?
- ¿Cómo se llevaría a cabo la puesta en marcha de este centro? ¿Cuál sería la logística de operaciones?
- ¿Cómo se captarían los recursos para la implementación del centro?

- ¿Cuál es el marco regulador o cuáles son los requisitos que debe reunir una Corporación que desea ser acreditada como Centro de Capacitación?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Crear un programa de capacitación que permita sacar al mercado laboral a mujeres altamente calificadas para realizar actividades de servicio doméstico.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Desarrollar habilidades y destrezas de mujeres para el trabajo doméstico con conocimientos especializados.
- Ofrecer seguridad y estabilidad laboral a las mujeres integrantes del centro en el hogar donde sean ubicadas.
- Ofrecer al cliente, personal altamente calificado para el cumplimiento de tareas de servicio doméstico.
- Desarrollar un centro de capacitación para mujeres de clase socioeconómica baja para su inserción en la sociedad.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Para analizar el beneficio que traería la conformación de un centro de capacitación del servicio doméstico, se analizará las ventajas de ésta; este centro se encargará de capacitar al personal en las labores domésticas, esto incluirá: limpieza, cocina, etiqueta, cuidado a terceros y primeros auxilios

Esto las ayudará a ser recomendadas para que a su vez sean aceptadas en una casa, por el cual se le cobrará un salario al empleador, para que de ésta manera podamos contribuir con el desarrollo del centro a futuro y poder integrar más mujeres con la misma necesidad de trabajar.

Los beneficios económicos que se obtengan, serán destinados a la formación profesional de sus miembros y empleados; y también al mejoramiento de su infraestructura y materiales de capacitación, cuando se lo requiera.

Este tipo de Centro permitirá el desarrollo integral y mancomunado de todos los miembros, asimismo, formar un departamento de marketing es un mayor beneficio para los futuros clientes porque ya no se daría la recomendación de boca en boca.

Cabe resaltar que al pertenecer a este centro de capacitación, las mujeres que formen parte de éste y cumplan con la capacitación, tendrán la oportunidad de que sus empleadores las afilien al Seguro Social (IESS), el cual les permitirá acceder a beneficios tales como; jubilación y seguro médico gratuito.

## **1.5 Marco de referencia de la investigación**

### **1.5.1 Marco teórico**

#### **1.5.1.1. Concepto – Servicio doméstico**

Trabajadores del servicio doméstico son los que se dedican en forma habitual y continúa a labores propias de un hogar o de otro sitio de residencia o habitación particular, que no importen lucro o negocio para el patrono.

Un trabajador doméstico, criado o sirviente es la persona que trabaja, y en ocasiones vive, en la casa del empleador. Se diferencian de los siervos y de los

esclavos en el hecho de que son compensados, y en consecuencia, reciben un salario por su trabajo. También tienen el derecho de renunciar a su trabajo, aunque los trabajadores extranjeros pueden tener restringido dichos derechos, por ejemplo, a través de regulaciones de visa. En las mansiones, pueden existir un gran número de trabajadores domésticos realizando diferentes tareas, como parte de una jerarquía elaborada, sin embargo, en muchas familias pertenecientes a la clase media puede existir un sólo sirviente.

Los trabajadores domésticos tienen como principal tarea cuidar el hogar y a sus miembros. Entre las tareas específicas se encuentran el lavado, el planchado, la compra de alimentos, acompañar al jefe de la familia a los almacenes, el cocinado de los alimentos y la limpieza de la casa. Para muchos trabajadores domésticos, una gran parte de su trabajo está en el cuidado de los niños. Si existen personas mayores o discapacitadas en la casa, los trabajadores domésticos realizan el cuidado sobre ellos.

## **CARACTERISTICAS**

- La mayoría de los trabajadores domésticos trabajan en el mismo país de origen; muchos de ellos son personas pobres de las áreas rurales que se mudan a las ciudades en busca de un empleo.
- En muchos casos los trabajadores domésticos viven en casa de sus empleadores y reciben comida como parte de su salario.

### **1.5.1.2 Historia**

El trabajo doméstico era llamado simplemente como “servicio”. Evolucionó en un sistema jerárquico en varios países en diferentes épocas.

Antes de las reformas laborales del siglo XX, los sirvientes y trabajadores en general no tenían leyes que los protegían. Las únicas comodidades que proveía el servicio doméstico eran recibir la comida y hospedaje, en ocasiones recibían ropa, aparte del modesto pago. Era considerada también una actividad arriesgada, en especial con las mujeres, ya que no existía protección

de los empleadores escrupulosos y otros miembros de la familia, en especial la explotación sexual.

En Gran Bretaña, este sistema tuvo su auge a finales de la era Victoriana, tornándose en un sistema rígido y complicado durante el período Eduardiano, reflejando la limitada movilidad social de la época. En Estados Unidos ocurrió durante la Era Dorada.

### **Migración internacional**

En muchos países, se importan trabajadores domésticos del extranjero, especialmente de países pobres a través de agencias de reclutamiento; en parte porque los nacionales no están obligados o prefieren este tipo de trabajo en particular, dificultando la explotación de trabajos. Estos incluyen países del Medio Oriente, Hong Kong, Singapur, Malasia y Taiwán. En la mayoría de estos países, la cantidad de trabajadores domésticos alcanza los cientos de miles. En Arabia Saudita existen al menos un millón de trabajadores domésticos.

Los trabajadores domésticos provienen de Filipinas, Tailandia, Indonesia, India, Bangladesh, Pakistán, Sri Lanka y Etiopía. También Taiwán importa trabajadores domésticos de Vietnam y Mongolia.

### **Uso de uniforme**

La exigencia de que el trabajador doméstico use un uniforme u otra prenda por parte del empleador puede o no existir, según la costumbre de cada país y de cada sector social. Si se les requiere uniforme, este es por lo general simple, y tiene orígenes en el siglo XIX y comienzos del siglo XX. Las empleadas por lo general usan un traje de sirvienta, consistente en un vestido largo, simple de color oscuro y con un delantal; o con un conjunto de falda negra y blusa blanca; y zapatos negros. En el caso de los sirvientes varones y mayordomos consiste en un traje simple, con una camisa blanca, en ocasiones con una corbata.

## **Hospedaje**

Por lo general los trabajadores domésticos viven en los hogares de sus empleadores. A pesar que en ocasiones, poseen sus propias habitaciones, su alojamiento no es tan confortable comparado con la de los miembros de la familia. En algunos casos, duermen en la cocina o en pequeños cuartos localizados en el sótano o en el ático.

## **Tipos de trabajos domésticos**

- Ama de llaves
- Cocinera
- Niñera
- Sirvienta

### **1.5.1.3 Macroentorno**

En la mayoría de los países latinoamericanos, el trabajo doméstico constituye la primera o segunda forma de trabajo no agrícola, en comparación con otras grandes categorías de empleo. Sin embargo, en la literatura sociológica las empleadas domésticas ocupan un espacio muy restringido.<sup>1</sup>

En el ámbito doméstico se dan relaciones sociales que van más allá de lo laboral. Constantemente se modifican las relaciones debido a las interacciones entre empleadas domésticas y los diferentes miembros de la familia para la que trabajan. Estas interacciones se dan dentro de un espacio donde constantemente se reafirma el poder de las clases altas frente a las bajas, materializado mediante la remuneración económica, a pesar de que se permiten ciertas transgresiones debido a las relaciones afectivas que también se entablan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Lautier, 2003, p 789.

<sup>2</sup> Sondeo previo, donde se entrevistaron a 4 empleadas domésticas y sus respectivas patronas.

Según las proyecciones de empleo, desempleo y subempleo realizada por el INEC en el año 2009, el mercado laboral está dividido en cuatro grandes categorías: sector moderno (46%), sector informal (43%), actividades agropecuarias (2%) y actividades de servicio doméstico (9%). Es importante notar que se ha considerado el servicio doméstico parte de las categorías más grandes de división del mercado laboral total, y que cada una de las demás categorías se subdivide en distintos tipos de trabajo, menos la de servicio doméstico.

El Ministerio de Relaciones Laborales estima que de 173 mil empleadas domésticas que trabajan en el país solo 21.625 están afiliadas al Seguro Social.

Delegados de la Inspectoría de Trabajo en el mes de Junio del 2010 tocaron cada puerta para conocer la situación laboral de las empleadas del servicio doméstico, de acuerdo al programa "Empleo Doméstico Digno" impulsado por el gobierno.

Los empleadores deben reconocer a las domésticas el derecho a todos los beneficios de ley, entre ellos un sueldo mínimo de 240 dólares, afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, pago de horas extras, sobresueldos y décimos, vacaciones anuales, una jornada de trabajo no mayor a 8 horas.

Luchas feministas y estudios de género han demostrado la importancia del trabajo doméstico y manifestando una fuerte posición de rescate y valorización del trabajo doméstico, pero centrándose principalmente en el aspecto económico.

#### **1.5.1.4 Obligaciones laborales**

Los empleadores están obligados a tener un contrato con las trabajadoras del servicio doméstico que trabajen medio tiempo o tiempo completo. En el caso

que trabajen tiempo completo se sugiere que haya un contrato para garantía de las dos partes, aunque no es obligatorio.<sup>3</sup>

En caso que el trabajador labore una hora diaria o cuatro horas semanales deberá firmarse un contrato de trabajo a tiempo parcial en el cual se consideren los horarios y se establezcan proporcionalmente los derechos de las trabajadoras, lo que no ocurre con el IESS que se deberá aportar en base al 50% de una remuneración mínima vital.

Una trabajadora del servicio doméstico que labore a tiempo completo, 8 horas diarias, no puede percibir menos de USD 264 dólares mensuales; no obstante si algún patrono reconoce un pago mayor a éste, es bienvenido y todas sus obligaciones estarán relacionadas al monto pactado.

El empleador está obligado a darle alimentación a su trabajador, en caso de ser puertas adentro: vivienda, uniformes, ropa de trabajo; sin que ello forme parte de la remuneración sino que es una obligación del patrono. Adicionalmente puede reconocerle transporte. El Ministro de Relaciones Laborales, Richard Espinoza informó que las trabajadoras del servicio doméstico que reciben el bono de desarrollo humano no perderán esa bonificación del gobierno, por cuanto para esa asignación el MIES investiga otros parámetros sociales.

Igualmente recordó que la trabajadora doméstica que resulte en estado de gestación mantiene sus derechos establecidos en el Código de Trabajo y el empleador está obligado a otorgar los permisos correspondientes como son tres meses de maternidad, dos horas de lactancia diaria hasta que el bebé cumpla un año de edad y el IESS cubrirá con los gastos de maternidad en caso de que la trabajadora sea afiliada. (Ver anexo 1)

#### TERMINO DEL CONTRATO.-

---

<sup>3</sup> Contrato de servicio doméstico Art.262 Código del Trabajo Es el contrato de trabajo que se celebra entre el empleador y el empleado doméstico

Son causas especiales de terminación del contrato individual de trabajo doméstico sin responsabilidad para el patrono, las siguientes:

1. Adolecer el trabajador de enfermedades infectocontagiosas, a menos que las hubiere adquirido en el lugar donde presta sus servicios, en cuyo caso procederá la suspensión del contrato;
2. Tener el trabajador vicios o malos hábitos que pongan en peligro o perjudiquen el orden doméstico o alteren la condición moral del hogar;
3. Por cometer el trabajador actos graves de infidelidad o insubordinación contra el patrono, su cónyuge, ascendientes, descendientes u otras personas que habiten permanentemente en el hogar.

#### **1.5.1.5 Marco legal**

Al tratarse de una organización de tipo social nueva a constituirse, el marco legal no se lo expondrá en detalle, ya que en el desarrollo del proyecto se analizará si se constituirá como una sociedad jurídica o persona natural, para lo cual se debe analizar la ley que regulariza el funcionamiento de la organización.

Por Fundación se entenderá las personas naturales y jurídicas con capacidad civil para contratar, que busquen o promuevan el bien común general de la sociedad, incluyendo las actividades de promoción, desarrollo e incentivo del bien general en sus aspectos sociales, culturales, educacionales, así como actividades relacionadas con la filantropía y beneficencia pública.

Para su constitución se requiere uno o más fundadores, debiendo considerarse en el estatuto la existencia de un órgano directivo de al menos 3 personas.

Por Corporación se entenderá las personas naturales y jurídicas con capacidad civil para contratar, que busquen o promuevan el bien común de sus miembros o de una comunidad determinada.

Las Corporaciones podrán ser de primer, segundo y tercer grado.

- **Corporación de Primer Grado:** Es aquella que agrupa a personas naturales con un mínimo de 5 miembros, con un fin delimitado tales como: asociaciones, clubes, comités, colegios profesionales y centros.
- **Corporación de Segundo Grado:** Es aquella que agrupa a las de primer grado o personas jurídicas, como las federaciones y cámaras.
- **Corporación de Tercer Grado:** Es aquella que agrupa a las de segundo grado como confederaciones, uniones nacionales u organizaciones similares.

### **Requisitos para aprobar una organización**

Es facultad del Presidente de la República el aprobar la constitución de una fundación o corporación (Artículo 584 del Título XXIX del Código Civil). Sin embargo, por razones de orden práctico, esta atribución ha sido delegada a los Ministros de Estado (Decreto Ejecutivo 339 y Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, artículo 11 literal k), quienes de acuerdo a la materia de que se trate podrán aprobar los estatutos y las reformas de las mismas y podrán otorgar la personería jurídica.

Para obtener la aprobación de una fundación o corporación, se deberá presentar una solicitud, dirigida al Ministro de Estado que corresponda o al Secretario General de la Administración Pública, firmada por el miembro fundador delegado para ello, adjuntando en un solo expediente, los siguientes documentos, debidamente certificados por el Secretario de la organización:

- Acta de la Asamblea Constitutiva de la organización en formación, suscrita por todos los miembros fundadores, la misma que deberá contener expresamente:

- a) La voluntad de los miembros de constituir la misma;
  - b) La nómina de la directiva provisional;
  - c) Los nombres completos, la nacionalidad, números de los documentos de identidad y domicilio de cada uno de los miembros fundadores; y,
  - d) La indicación del lugar en que la entidad en formación tendrá su sede, con referencia de la calle, parroquia, cantón, provincia e indicación de un número de teléfono, fax, o dirección de correo electrónico y casilla postal, en caso de tenerlos.
- Copia del correspondiente estatuto que deberá incluir la certificación del Secretario provisional, en la que se indique con exactitud la o las fechas de estudio y aprobación del mismo.

Las fundaciones deberán acreditar en una cuenta de integración de capital un patrimonio mínimo de USD 4.000 dólares.

Las corporaciones de primer grado deberán acreditar en una cuenta de integración de capital un patrimonio mínimo de USD 400 dólares.

Las corporaciones de segundo y tercer grado deberán acreditar en una cuenta de integración de capital un patrimonio mínimo de USD 4.000 dólares.

## ESTATUTOS Y SU APROBACIÓN

El estatuto de una fundación o corporación deberá contener al menos los siguientes puntos:

- Nombre, domicilio y naturaleza jurídica de la organización.
- Objetivos, fines específicos y fuentes de ingresos.
- Clase de miembros.

- Derechos y obligaciones de los miembros.
- Régimen disciplinario.
- Régimen de solución de controversias.
- Causales para la pérdida de calidad de miembro.
- Estructura y organización interna.
- Régimen económico.
- Causas para disolución y procedimiento para la liquidación.
- Mecanismos de elección, duración y alternabilidad de la directiva.

Una vez presentada toda la documentación requerida en la instancia correspondiente (Ministerio o Secretaría General de la Administración Pública), la elaboración del acuerdo ministerial o decreto ejecutivo que conceda la personería jurídica a la organización en formación, se la realizará en el término máximo de 15 días contados a partir de la presentación de la solicitud.

En el caso de que la solicitud no reuniere todos los requisitos exigidos o no estuviere acompañada de los documentos arriba mencionados, tendrá un término de 5 días para completarla. Si no se presentara, el trámite será negado, dentro del término máximo de 15 días, sin perjuicio de que se presente con posterioridad una nueva solicitud.

### **Requisitos que debe reunir una Fundación o Corporación que desea ser acreditada como Centro Educativo o de Capacitación**

Para que una Fundación o Corporación pueda ser acreditada debe ser una Institución sin fines de lucro, además deben tener como objetivo principal brindar capacitación y formación.

La solicitud que deberá presentar para acreditar una Fundación o Corporación como Centro de Capacitación deberá contener:

## 1. Identificación del Centro Solicitante

### 1.1 Identificación del Responsable (Coordinador) del centro

### 1.2 Identificación del Representante Legal

### 1.3 Identificación de Miembros del Directorio

### 1.4 Objeto Social del Centro de Capacitación

### 1.5 Resumen del Plan Estratégico del Centro de Capacitación (Misión, Visión, Objetivos y Valores)

## 2. Estructura Curricular

### 2.1 Áreas en las que se ejecutan las actividades de capacitación

### 2.2 Currículum de los facilitadores relacionados con el área de capacitación

## 3. Personal Administrativo del Centro de Capacitación

### 3.1 Infraestructura administrativa del centro de capacitación

### 3.2 Infraestructura para capacitación

### 3.3 Servicios de apoyo para capacitación

### 3.4 Instalaciones de Servicios Generales

### 3.5 Equipos de Soporte

### 3.6 Planificación de Capacitación

### 3.7 Metodología

Adicionalmente deberá acompañar la solicitud de acreditación con:

### 1. Copia certificada de los documentos que acrediten la personería Jurídica del Centro de Capacitación

### 2. Nombramiento del Representante Legal del Centro de Capacitación

3. Copia de la Cédula de Ciudadanía y de la Papeleta de Votación del Representante Legal
4. Copia del Registro Único de Contribuyentes
5. Descripción de la estructura organizativa
6. Copia del Organigrama del Centro de Capacitación
7. Descripción de la Infraestructura y su distribución
8. Inventario de maquinaria y equipos, herramientas y otros de soporte de la capacitación
9. Copia de la carta de pago del impuesto Predial o de la Escritura inscrita en el Registro de la Propiedad (Propio)
10. Contrato de arrendamiento debidamente inscrito en el Juzgado de Inquilinato (en caso de arrendamiento)

### **1.5.2 Marco conceptual**

Dentro del **marco conceptual** se describen términos técnicos fundamentales en el área administrativa, marketing, responsabilidad social corporativa, etc., que se utilizará en la realización de la investigación:

**Constitución de la empresa:** Procedimiento legal mediante el cual se establece y formaliza una empresa u organización al iniciar sus actividades.

**Contrato:** Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos partes se comprometen a respetar y cumplir una serie de condiciones.

**Deserción:** Abandono de un deber, de un grupo o de la defensa de una causa

**Empleada Doméstica:** Persona que se dedica a los trabajos de una casa que no es la suya a cambio de dinero. Criado, sirviente.

**Empleo:** Ocupación de una persona en una actividad

**Infraestructura:** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad, especialmente económica, o para que un lugar pueda ser habitado

**Informal:** Que no se ajusta a normas legales, sino que se fundamenta en la confianza entre las personas.

**Intercensal:** censo interno.

**Misión:** Prepara a la organización para el futuro; establece su dirección a largo plazo.

**Necesidad:** Es la que da la pauta para poder definir mejor qué es lo que vamos a ofrecer y a quiénes, así como dónde y cómo lo haremos.

**Objetivos:** Patrones para seguir la trayectoria del rendimiento y el avance de una organización

**Ocupación:** Trabajo que una persona realiza a cambio de dinero y de manera más o menos continuada. Empleo.

**Organización sin fines de lucro:** Organismo no estatal con fines humanitarios

**Plan:** Procedimientos, técnicas y métodos que llevados de manera sistemática buscan lograr un objetivo determinado.

**RSC:** Responsabilidad social corporativa

**Rural:** Relativo al campo y a las labores propias de la agricultura y la ganadería.

**Urbana:** Relativo a la ciudad.

**Visión:** Qué es lo que trata de hacer y en qué se quiere convertir la organización.

### 1.5.3 Fundamentación teórica

A partir de las informaciones obtenidas en la búsqueda se proporcionará un fundamento teórico al trabajo basado en las corrientes y postulados de mayor aceptación y sobre los cuales existen criterios favorables de expertos de reconocida trascendencia internacional.

De la Escuela Clásica de la administración se tomaron como base los criterios de: **Frederick Taylor** en cuanto a los principios administrativos y la selección de personal; y de **Henry Fayol** el perfil que deben poseer los administradores en todos sus aspectos y el establecimiento de los catorce principios administrativos.

La Administración Empírica se basa en que la experiencia es la que proporciona el conocimiento y que el buen administrador es aquel que logra por medio de práctica una gran experiencia, por esta razón será tomada en cuenta para la elaboración de la propuesta.

Otro de los representantes de esta escuela que cabe mencionar es: **Peter Drucker**, quien acota en su libro “La gerencia de empresas” que el éxito de una empresa depende de la atención que se preste a los objetivos; por lo que analiza el sistema de Administración por objetivos o por resultados, al fijar los objetivos se debe de tomar en cuenta los siguientes principios:

- Oportunidad
- Flexibilidad
- Realismo, y
- Participación.

**Appley**, analizó un sin número de autores y empresas, lo que le permitió adquirir un conocimiento profundo y amplio sobre las realidades de las organizaciones, por lo que contribuyó con el mejoramiento de los métodos

administrativos mediante la aplicación de las habilidades y técnicas administrativas.

De la Escuela del Neohumanorrelacionismo o Teoría del Comportamiento, que fundamenta su estudio en el análisis de las personas y su comportamiento en forma individual, basándose en el hecho de que la motivación mejora la productividad de las organizaciones, considera dos motivadores representantes de esta escuela, **Abraham Maslow**, es un psicólogo que estudió las necesidades del ser humano, cree que el ser humano tiene diferentes necesidades que deben ser satisfechas, pero además las categoriza y prioriza según una pirámide que él mismo diseñó, y llevan el siguiente orden: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidades sociales, necesidad de autoestima y necesidad de autorrealización; y de **Herzberg**, quien aportó con su teoría de los factores, en la que indica que las condiciones humanas y la conducta del ser humano se rigen en base a dos factores: los factores motivacionales (los que están relacionados con el trabajo que él desempeña) y los factores higiénicos (localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa), las necesidades del ser humano nunca se logran satisfacer en su totalidad.

**Teoría del Desarrollo Organizacional**, consiste en una serie de ideas que relacionan a la organización con el hombre y el medio. El objetivo principal de esta teoría es el cambio de actitudes, comportamientos y estructuras en la organización, para que se adapte fácilmente al medio y cambios continuos que abarcan a la empresa como un sistema total.

Para la teoría del desarrollo organizacional existen cuatro variables: El medio, que es donde se tratan problemas como tecnología y educación; la organización, se considera que esta variable debe tener dinamismo y flexibilidad para lograr sobrevivir al impacto del ambiente; el grupo social, donde hay que tomar en cuenta el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales y los conflictos y el individuo, poniendo especial atención a sus actitudes, sus necesidades y motivadores.

Frederick Winslow Taylor es considerado uno de los primeros pensadores de la administración gerencial. Con su obra "PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA"<sup>4</sup>, da los primeros pasos del pensamiento administrativo y hoy su legado es considerado como fundamental y una referencia obligatoria para cualquier gerente ya que a pesar del tiempo, sus apreciaciones resultan de gran actualidad.

El gran aporte de Taylor fue el haber propuesto desarrollar una ciencia del trabajo y una Administración Científica a partir de los siguientes principios:

- Organización del Trabajo
- Selección y entrenamiento del trabajador
- Cooperación y remuneración por rendimiento individual

Henry Fayol conocido como "padre de la teoría de administrativa moderna" dividió las actividades industriales en seis grupos: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas.

Advirtió la necesidad de enseñanza de la administración. Formuló el proceso administrativo y los 14 principios de la administración, como los referidos a la autoridad y la responsabilidad, la unión de mando, la cadena escalar y el espíritu de cuerpo.

Se puede conceptuar las teorías de Taylor y Fayol en la administración como un esfuerzo humano coordinado y organizado para obtener la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos esperados.

---

<sup>4</sup> Principios de la Administración Científica, Editorial el Ateneo, Buenos Aires/Argentina, 1913

Uno de los objetivos del centro de capacitación es emplear una planeación, dirección y control eficaz de las actividades de los capacitadores, a fin de poder conducir a las mujeres al desarrollo profesional en las tareas domésticas.

Cabe recalcar que hoy en día existen Programas y Centros de Apoyo y Capacitación para empleadas domésticas.

Uno de los programas que existe en México es “La certificación de competencia laboral en el sector de los servicios domésticos”.

Este programa busca dignificar el trabajo doméstico, garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos y laborales y mejorar las condiciones de vida de las empleadas del hogar, además contarán con un documento que certificará su competencia laboral, herramienta que representará una garantía para sus empleadores.

No obstante, la certificación de las empleadas del hogar determinará sus salarios, toda vez que sus percepciones continuarán siendo sujetas a negociación con sus empleadores.

Con respecto a centros de capacitación, encontramos algunos casos, entre ellos tenemos El centro de certificación del Distrito Federal que estará a cargo del Centro Cultural Hogar de la Joven (Aguascalientes), que se encarga de enseñar cuatro técnicas de competencia laboral: Servicios generales de limpieza, servicios de lavado y planchado de prendas y servicios generales de alimentación y preparación de alimentos. Además está en proceso la referente al cuidado de infantes.

Otro caso es El Municipio de Morón puso en marcha el Centro para la Profesionalización y Formalización de Trabajadoras del Servicio Doméstico.

Este centro ofrece cursos gratuitos de formación destinados especialmente a trabajadoras desocupadas, sub-ocupadas o con experiencia laboral no formal, perceptoras o no de programas de empleo.

Este centro municipal tiene el objetivo de revalorizar el oficio de servicio doméstico, profesionalizar la actividad y promover la inserción laboral de las participantes través del servicio de intermediación laboral de la Agencia Municipal de Empleo.

#### Políticas de Recursos Humanos

Las políticas son consecuencia de la racionalidad, la filosofía y la cultura organizacional. Las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Constituyen orientación administrativa para impedir que los empleados desempeñen funciones que no desean o no pongan en peligro el éxito de sus funciones específicas. Las políticas son guías para la acción y sirven para dar respuestas a los interrogantes o problemas que pueden presentarse con frecuencia y que obligan a que los subordinados acudan sin necesidad ante los supervisores para que éstos les solucionen cada caso.

Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones aspiran a trabajar con sus miembros para alcanzar por intermedio de ellos los objetivos organizacionales, a la vez que cada uno logra sus objetivos individuales.

Cada organización pone en práctica la política de recursos humanos que más convenga a su filosofía y a sus necesidades. En rigor, una política de recursos humanos debe abarcar lo que la organización pretenda en los aspectos siguientes:

- Política de provisión de recursos humanos
- Políticas de aplicación de recursos humanos
- Políticas de mantenimiento de recursos humanos
- Políticas de desarrollo de recursos humanos
- Políticas de control de recursos humanos

Es por esto, que lo que se pretende lograr con el centro de capacitación y colocación de servicio doméstico es planear, organizar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que la integran, alcanzar los objetivos individuales y organizacionales, manteniendo la mejor administración de recursos humanos, conquistando y manteniendo a las personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas, con una actitud positiva y favorable.

## **1.6 Formulación de la Hipótesis y variables**

### **1.6.1 Hipótesis general**

El desarrollo de un centro de capacitación de servicio doméstico dirigido a mujeres de escasos recursos y de un bajo nivel de educación, contribuirá a lograr su inserción en la actividad económica.

### **1.6.2 Variables**

#### **Variables Dependientes**

- Mujeres capacitadas

#### **Variables Independientes**

- Mujeres desempleadas
- Nivel de educación
- Nivel de Ingresos
- Estatus Social
- Crecimiento de la demanda del sector

## **1.7 Aspectos metodológicos de la investigación**

### **1.7.1 Tipo de estudio**

Para este proyecto se realizará un estudio descriptivo y exploratorio, para identificar los efectos de desempleo por las cuales atraviesan las mujeres de escasos recursos y de poca educación dedicadas a los servicios domésticos.

Se deben establecer algunas estrategias de enseñanza en el momento de capacitar y formar a las mujeres que integran este centro de capacitación con temas prácticos, teniendo en cuenta las variables de nivel de educación, edad, técnicas y habilidades.

Posteriormente la estrategia investigativa que se empleará será de campo, debido a que ésta, permitirá obtener datos precisos de la realidad mediante encuestas realizadas, teniendo en cuenta cada una de las variables establecidas.

El diseño del estudio que se empleará en la investigación será experimental ya que implicará descripción de variables y correlaciones. La recolección de datos será en un solo lapso de tiempo por medio de encuestas específicas que se le aplicarán a cierto sector, se asociarán unas variables con otras y los resultados de las encuestas.

### **1.7.2 Método de investigación**

Para el desarrollo de este proyecto se utilizará el método experimental y científico, ya que se pretende obtener datos reales y verídicos mediante encuestas basados en la investigación de campo para lograr así un mejor estudio de mercado.

### **1.7.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información**

Para la recopilación de datos se tendrán en cuenta los procedimientos que permiten obtener una información sistemática de la unidad de análisis.

Las principales fuentes de investigación serán la encuesta, consultas realizadas en internet y libros de actividades domésticas.

Por medio de la observación también se podrá dar una aclaración a la hipótesis y obtener resultados que orienten hacia lo buscado.

La técnica que se empleará será la formulación de encuestas en centros comerciales, estaciones de servicios y hogares del sector.

#### **1.7.4 Tratamiento de la información**

La información obtenida en el proceso de investigación será útil para conocer de manera precisa el comportamiento de las variables que influyen en el desarrollo del proyecto, dentro del cual se logrará obtener una visión más clara de la realidad.

#### **1.8 Resultados Esperados**

El desarrollo de este centro busca capacitar a mayor cantidad de mujeres de escasos recursos en las tareas domésticas, tales como limpieza, cocina, etiqueta, cuidados a terceros y primeros auxilios. De esta manera podrán lograr su inserción en la actividad económica y mejorar su calidad de vida.

La formación que recibirán, constituye un pilar fundamental en la profesionalización del personal doméstico, y en este sentido un factor que colabora para la estabilidad del mismo; además el establecimiento funcionará como un espacio donde el empleador puede recurrir para hallar gente calificada para contratar, disminuyendo así el desempleo.

Difundir el centro de capacitación en el mercado, con la finalidad de suplir las vacantes existentes en los hogares del sector con nuestras integrantes altamente calificadas. Finalmente, como resultado a largo plazo, lograr el

reconocimiento del centro de capacitación de servicio doméstico en el sector de Samborondón y en la ciudad de Guayaquil, como una institución honesta, confiable e íntegra.

Se busca dignificar el trabajo doméstico, garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos y laborales y mejorar las condiciones de vida de las empleadas del hogar, las empleadas del hogar contarán con un documento que certificará su competencia laboral, herramienta que además representará una garantía para sus empleadores.

## **CAPITULO II**

### **Análisis, presentación de resultados y diagnóstico**

#### **2.1. Análisis de la situación actual**

Las empleadas domésticas definidas como personas que sirven a un individuo o a una familia dentro de su casa representan por lo menos el 20% de las mujeres que pertenecen a la fuerza de trabajo remunerado de Latinoamérica según los censos y las encuestas de la fuerza laboral. En muchos países la proporción de mujeres en el servicio doméstico es mucho más alta variando entre una quinta parte y una tercera parte de la fuerza laboral femenina dependiendo del país.

La limpieza y el quehacer doméstico se está asentando con más fuerza, es por esto que surge la necesidad de profesionalizar este tipo de servicio. En un tiempo no muy lejano se pretenderá incluir esta ocupación como un trabajo técnico que requieren verdaderas personas cualificadas. Hoy en día no sucede así y lo interesante de esto es que la demanda de servicios es muy grande. La mayoría de los hogares guayaquileños de clase media se quejan de la calidad de servicio que les brinda su empleada doméstica, en las labores de limpieza, además de lidiar con problemas comunes como: Faltas al trabajo injustificadas, deserción, robos pequeños, etc.

Esta coyuntura se presenta como una oportunidad para cubrir parte de este vacío, ya que existe una demanda constante de servicio doméstico.

#### **Áreas problemáticas:**

##### **Carencia de valor agregado en el área de servicios**

Guayaquil es una ciudad en constante desarrollo en la que cada vez hay más inversiones de capital nacional y extranjero que contribuyen con su potencial económico, pero aún así se perciben carencias en el área de servicios.

Esta ciudad cuenta con servicios, pero carecen de valores agregados de primer nivel, además es importante resaltar que en el sector específico de Samborondón, hay un porcentaje importante de hogares que requieren de un área especializada en limpieza de casas y quehaceres domésticos.

### **Incorporación de la mujer en el mercado laboral**

La progresiva incorporación de la mujer ecuatoriana al mercado laboral ha provocado un incremento de la población económicamente activa femenina del área urbana de 1'225,673 en el año 1995 a 1'813,492 en el 2008, representando una variación del 48%. Prueba de ello es que la participación femenina sobrepasa el 35% de la PEA de la ciudad de Guayaquil. La mujer se ha involucrado a la fuerza de trabajo remunerada para poder mejorar los ingresos económicos del hogar o por la búsqueda de nuevas oportunidades para su realización profesional.

### **Mercado**

La mano de obra doméstica es considerada como trabajo independiente en las zonas urbanas del país, y de esta, el mayor porcentaje corresponde a los trabajadores no calificados ubicados en los sectores de baja productividad en los servicios, según información del INEC.

De acuerdo a los datos proporcionados por el INEC en el censo 2001 y proyecciones del 2008, podemos determinar que el 1.46% de la población nacional, constituye hogares con personal doméstico, con un 72% correspondiente al área urbana y el 90% de la PEA femenina.

### **El empleo doméstico en Guayaquil**

La empleabilidad en el área de servicio doméstico es cada vez más decreciente y de manera particular en la ciudad de Guayaquil, sobre todo en los hogares que no tienen una situación económica estable que les permita cubrir un egreso más por concepto de este servicio.

Otro factor determinante es el desconocimiento total o parcial por parte de las personas interesadas sobre los sistemas de contratación, por lo que en la mayoría se dan de manera informal principalmente por recomendaciones de otras personas.

En esta ciudad se ha evidenciado una tendencia cada vez mayor de las actividades de servicio doméstico por el hecho de estar inmersos en una sociedad emergente por los cambios tanto en los aspectos: económicos, sociales y políticos y que cada vez el rol de la mujer en el ámbito laboral es imprescindible. El hecho de mejorar la situación económica de los hogares, trae implícito la reducción de tiempo para el quehacer doméstico, sobre todo para aquellas familias sin una situación estable, entonces se origina la búsqueda de alguien que sustituya este trabajo. Estas deficiencias son factores que han impulsado la realización del proyecto por intentar equilibrar y flexibilizar el mercado laboral del área doméstica como una alternativa diferente e innovadora.

### FODA

#### ANALISIS FACTOR INTERNO

| <b>Fortalezas</b>   | <b>Debilidades</b>   |
|---|--|
| Experiencia de las empresas auspiciantes en colaborar con organizaciones de este tipo | Ser nuevos en el campo.                                      |
| Información técnica, legal, administrativa disponible                                 | No contar con infraestructura propia                         |
| Autonomía presupuestaria  | No se podrá satisfacer en su totalidad a la demanda interna. |
| Sector geográfico fijo  | No captar otros mercados dentro de la ciudad                 |
| Personal con alto grado de compromiso   |  |
| Garantizar personal altamente calificado  |  |

### ANALISIS FACTOR EXTERNO

| Oportunidades  | Amenazas                                      |
|--|---|
| Alto interés en asuntos de Responsabilidad social en las empresas  | Crisis económica                              |
| Interés del Gobierno Central y Seccional en apoyar este tipo de proyectos que ayudan a las clases más vulnerables. | Competencia (agencias de colocación)          |
| Gran acogida del proyecto en el mercado.   | Inestabilidad política y económica en el país |

Se deben aprovechar las oportunidades que se presenten en el camino siendo eficaz para resolver sus amenazas. Y además aprovechar sus 7 fortalezas para corregir sus 2 únicas debilidades.

### COMPETENCIA

Considerando que la vinculación entre personal doméstico y empleadores domésticos a través de las oficinas privadas de colocación se han incrementado notoriamente sin un marco legal, éstas, son oficinas que tratan de acomodarse y manejarse de una manera informal y ambigua, surge el inconformismo o la falta de confianza por parte de los usuarios de este servicio al momento de la contratación; lo que limita también la contratación bajo este sistema, es el desconocimiento de oficinas que se dedican a esta actividad.

Debido a esto, surgen otros mecanismos de incorporación de personal doméstico en hogares, como es la colocación de personal sin contratos, por referencias de parientes, por la costumbre de amas de casa y familias de ir directamente al campo en búsqueda de empleadas domésticas a través de conocidos.

## **Agencias de empleo doméstico**

Según la información proporcionada por la Dirección de Trabajo y empleo del Guayas existen en el momento algunas oficinas de empleo doméstico registradas legalmente en la Inspectoría de trabajo.

Entre ellas podemos mencionar:

- La Selecta
- Donkiz
- Agencia de empleo Teresita
- White House

En cada una de ellas ofrecen personal doméstico como:

- Sirvienta, mucama, auxiliar del hogar
- Cuidadoras de adultos mayores y personas dependientes
- Niñeras, nanas, cuidadoras
- Domésticas, cocineras, lavanderas
- Ama de llaves, jardineros.

Las principales características de las agencias en mención tenemos:

- Cuentan con la infraestructura física requerida para su funcionamiento y el personal administrativo y de apoyo para el desempeño de sus funciones.
- La forma de atraer oferta y demanda de servicio doméstico, es mediante publicidad por internet o a través de sus asistentes de servicio.

- En cuanto a la colocación se da en tres modalidades: a tiempo completo puertas adentro, a tiempo completo puertas afuera, a medio tiempo puertas afuera.
- Tienen asesoría legal independiente.
- Cobran comisión por la colocación.
- Son personas naturales, no son sociedades

Todas estas agencias se encuentran ubicadas en el norte de la ciudad. Sin embargo existen ciertas agencias que no cuentan con la debida autorización para su funcionamiento.

## **2.2. Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas.**

El proyecto propone la creación de una organización sin fines de lucro, por lo tanto se debe estudiar y analizar el perfil de las empleadas domésticas, identificar sus necesidades y conocer sus aspiraciones.

En la investigación se utilizó varios métodos para la recopilación de datos.

Se tuvo en cuenta la recopilación de información a través de fuentes primarias como estudios técnicos: encuesta, entrevistas y la observación directa, con el fin de determinar primordialmente el perfil y las tendencias de las personas encuestadas y sus principales necesidades.

Además se realizaron entrevistas a organismos, empresas, corporaciones para conocer el interés que tienen sobre la problemática, así como también conocer la predisposición en colaborar con esta iniciativa.

La forma planteada para la recolección de información fue a través de un cuestionario, para lo cual se elaboró un formato tentativo que fue previamente probado en el campo investigativo.

### 2.2.1 Objetivos de la Investigación de campo

- ✓ Realizar un estudio formal a través de encuestas dirigidas a las empleadas domésticas, mediante un cuestionario se podrá identificar los factores que han incidido en la problemática.
- ✓ Estudiar la aceptación del proyecto a través de encuestas realizadas a empresas involucradas con ayuda social que actualmente estén aportando en alguna fundación u organización, siendo esta una importante fuente de información,
- ✓ Analizar la aceptación por parte de aquellas empresas que se encuentran actualmente incluidas en algún programa de aporte comunitario.
- ✓ Determinar la inversión necesaria y los costos para el desarrollo e implementación del proyecto.

## PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

### EMPLEADAS DOMESTICAS

Según la Dirección Provincial del IESS existen 60 mil empleadas domésticas, de las cuales 11.500 han sido afiliadas.

**Muestra**, será seleccionada mediante la aplicación del método del muestreo aleatorio simple de una población<sup>5</sup>:

$$n = \frac{1}{\frac{N-1}{N n_0} + \frac{1}{N}}$$
$$n_0 = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Donde:

N es el tamaño de la población.

---

<sup>5</sup> Thompson, S. (1992). *Sampling*. Wiley & Sons, Inc.

P es la estimación a priori del porcentaje que se quiere estimar. Cuando no se tiene estimaciones previas se recomienda utilizar  $p=0,5$  ya que da el tamaño de muestra más grande posible, dado un conjunto de parámetros determinados.

d es el error de diseño aceptado. Generalmente se usa 0,05, es decir, el porcentaje real estaría 5 puntos porcentuales por debajo o por encima de la estimación obtenida.

Z es el valor de una variable distribuida normal estándar tal que la función de probabilidad acumulada en ese punto es  $F(z) = 1 - \alpha/2$ . Usando un nivel de confianza de 90%,  $\alpha = 0,1$  y z sería 1,64.

Aplicando la fórmula:

|          |               |
|----------|---------------|
| N        | 60000         |
| N-1      | 59999         |
| Nno      | 16137600      |
| no       | 268,96        |
| z2       | 2,6896        |
| p        | 0,5           |
| (1-p)    | 0,5           |
| d2       | 0,0025        |
| <b>n</b> | <b>267,76</b> |

Muestra = 268 personas (empleadas domesticas)

Para efecto de redondeo la muestra es de 270.

## **ENCUESTAS A FAMILIAS DE CLASE MEDIA ALTA GUAYAQUIL-SAMBORONDON**

Según el INEC, en sus proyecciones para el 2010, en la ciudad de Guayaquil, establece una cifra aproximada de 3.050.728 habitantes, de los cuales el 20%

lo constituyen la clase media-alta y alta, los ingresos de este estrato parte de una base de \$2500 mensuales en adelante.

Los hogares de este estrato socioeconómico tienen el promedio de 5 miembros, aquí los hogares comienzan a tener un ahorro mensual que destinan a la adquisición de bienes y servicios que satisfacen sus necesidades.

$3.050.728 \times 20\% = 610.646$  personas / 5 = 122.129 familias clase media alta y alta

$122.129 \times 20\%$  que acceden al servicio doméstico = 6.101 familias

Muestra: Mediante la fórmula aleatoria de una población finita:

$$n = \frac{1}{\frac{N-1}{N n_0} + \frac{1}{N}}$$
$$n_0 = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

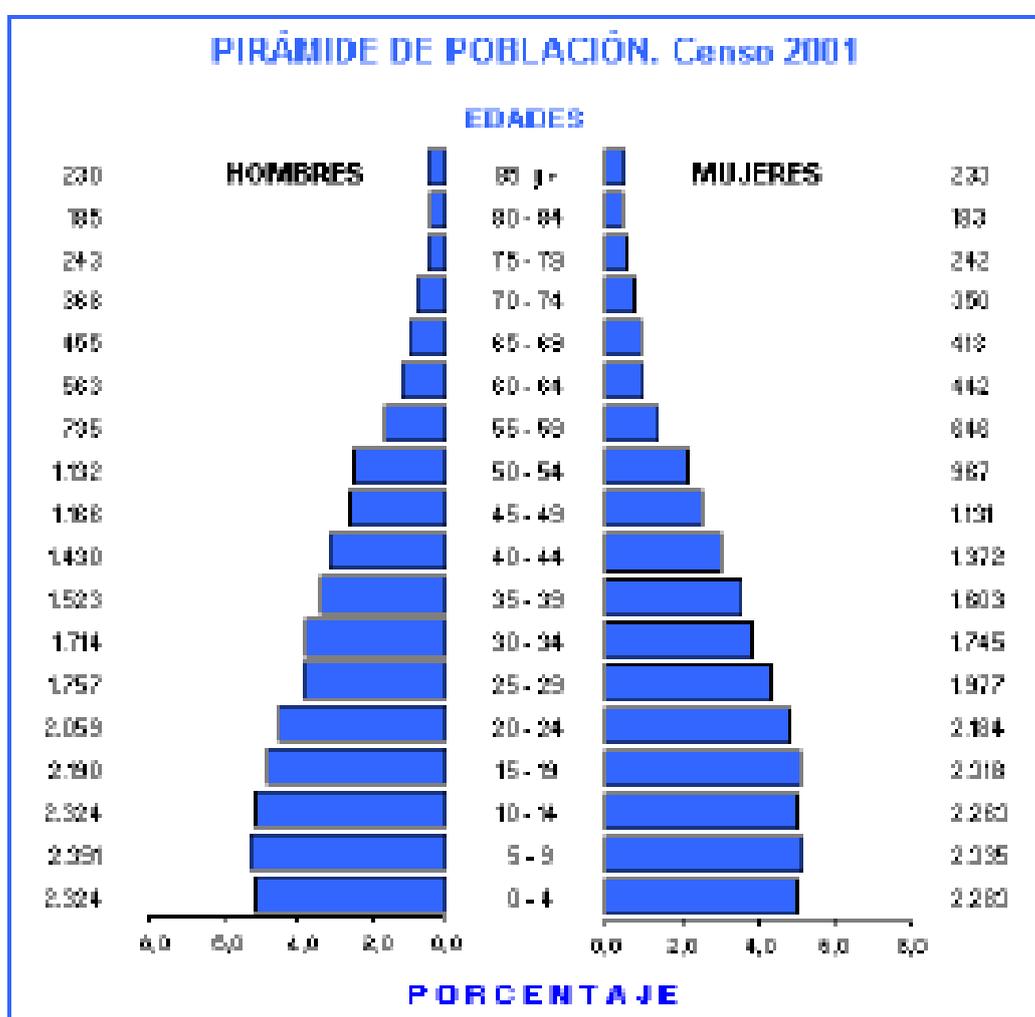
Fórmula:

|          |               |
|----------|---------------|
| N        | 6101          |
| N-1      | 6100          |
| Nno      | 1640924,96    |
| no       | 268,96        |
| z2       | 2,6896        |
| p        | 0,5           |
| (1-p)    | 0,5           |
| d2       | 0,0025        |
| <b>n</b> | <b>257,64</b> |

Muestra: 257 familias – redondeando 260 familias

## ENCUESTAS - MUJERES - CANTON SAMBORONDON

La población del Cantón SAMBORONDÓN, según el INEC, representa el 1,4 % del total de la Provincia del Guayas; ha crecido en el último período intercensal, a un ritmo del 2,7 % promedio anual. El 75,7 % de su población reside en el Área Rural; se caracteriza por ser una población joven, ya que el 40,5 % son menores de 20 años, según se puede observar en la Pirámide de Población por edades y sexo.



La población femenina rural está constituida por 17.195 mujeres que ocupan el estrato medio bajo a bajo.

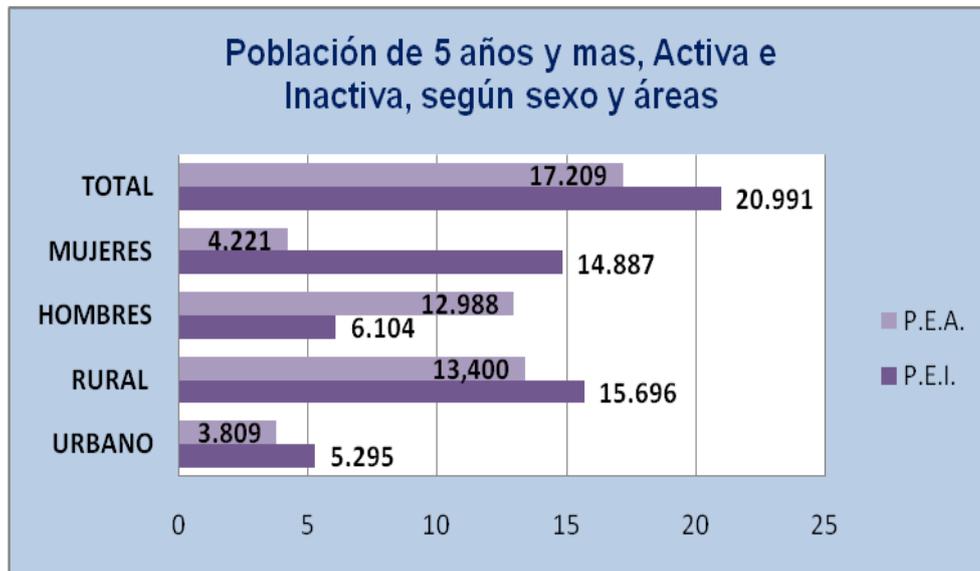
| <b>DISTRIBUCION DE LA POBLACION DEL CANTON SAMBORONDON, SEGÚN PARROQUIAS</b> |               |                |                |
|--|---------------|----------------|----------------|
| <b>Parroquias</b>  | <b>Total</b>  | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> |
| <b>Total</b>   | <b>45,478</b> | <b>22,789</b>  | <b>22,887</b>  |
| Samborondón (urbano)   | 11,030        | 5,538          | 5,492          |
| Área rural   | 34,446        | 17,251         | 17,195         |
| Periferia  | 3,774         | 2,057          | 1,717          |
| Tarifa   | 30,672        | 15,194         | 15,478         |

El nivel de instrucción de las mujeres del área rural lo conforman 7.434 mujeres que han terminado la educación primaria y 3.227 la Secundaria. Existen 1.016 que no han recibido ninguna instrucción académica, mientras que 2.235 están cursando estudios superiores.

| <b>CANTON SAMBORONDON: POBLACION DE 5 AÑOS Y MAS, POR AREAS Y SEXOS , SGUN NIVELES DE INSTRUCCIÓN. Censo 2001</b> |               |               |               |                |               |               |                |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|
| <b>NIVELES DE INSTRUCCIÓN</b>   | <b>TOTAL</b>  |               |               | <b>HOMBRES</b> |               |               | <b>MUJERES</b> |               |               |
|   | <b>TOTAL</b>  | <b>URBANO</b> | <b>RURAL</b>  | <b>TOTAL</b>   | <b>URBANO</b> | <b>RURAL</b>  | <b>TOTAL</b>   | <b>URBANO</b> | <b>RURAL</b>  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>40,889</b> | <b>9,964</b>  | <b>30,906</b> | <b>20,486</b>  | <b>6,023</b>  | <b>16,442</b> | <b>20,404</b>  | <b>4,841</b>  | <b>15,483</b> |
| NINGUNO   | 3,336         | 688           | 2,648         | 2,012          | 380           | 1,632         | 1,324          | 308           | 1,016         |
| CENTRO ALFAB  | 206           | 34            | 172           | 104            | 21            | 83            | 102            | 13            | 89            |
| PRIMARIO  | 20,219        | 5,348         | 14,871        | 10,201         | 2,764         | 7,437         | 10,018         | 2,584         | 7,434         |
| SECUNDARIO  | 8,312         | 2,63          | 5,682         | 3,714          | 1,259         | 2,455         | 4,598          | 1,371         | 3,227         |
| POST BACHILLERATO   | 204           | 34            | 170           | 67             | 12            | 55            | 137            | 22            | 115           |
| SUPERIOR  | 5,068         | 489           | 4,579         | 2,545          | 201           | 2,344         | 2,523          | 288           | 2,235         |
| POSTGRADO   | 201           | 4             | 197           | 150            | 1             | 149           | 51             | 3             | 48            |
| NO DECLARADO  | 3,323         | 737           | 2,586         | 1,672          | 385           | 1,287         | 1,651          | 352           | 1,299         |

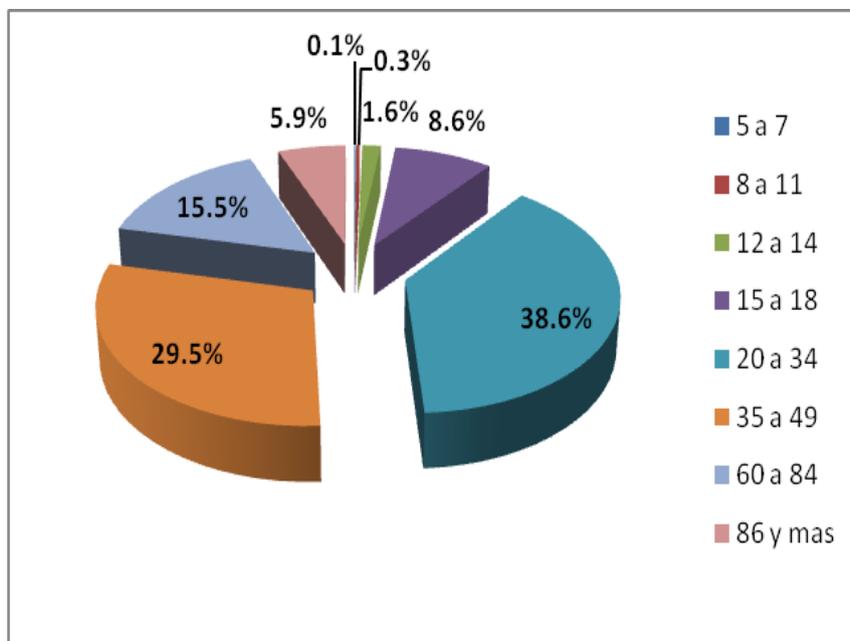
El promedio de años aprobados por la población de 10 años y más (escolaridad media) para el Cantón de Samborondón es de 6,9 años, para la población del área urbana es de 6,1 años y para el área rural 7,2 años. Para hombres 6,7 y para mujeres 7,1 años

Son 4.221 mujeres del cantón Samborondón que se encuentran económicamente activas, mientras que 14.887 se encuentran inactivas.



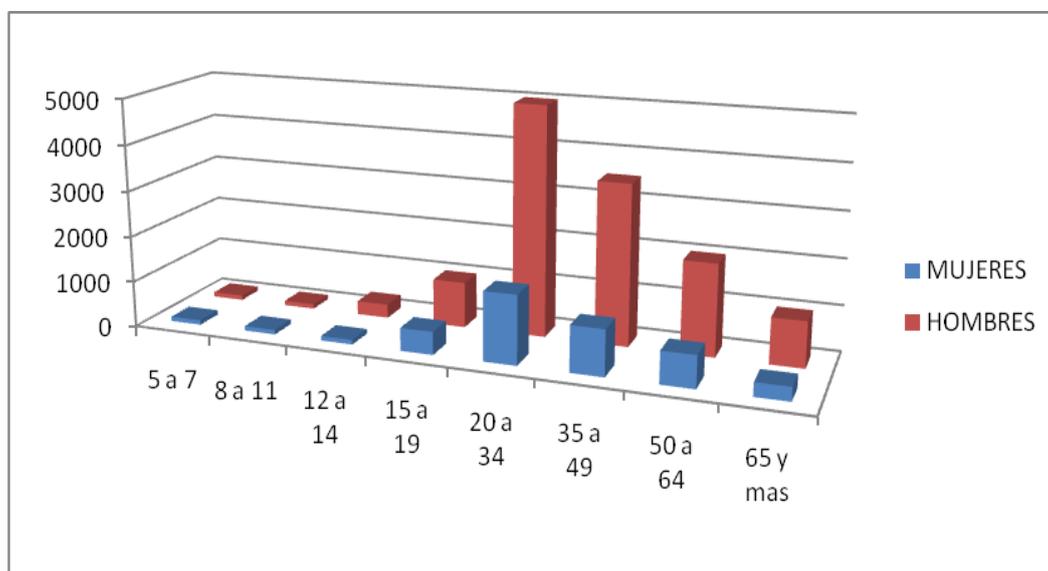
Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

### POBLACION DE 5 AÑOS Y MAS, OCUPADA POR GRUPOS DE EDAD



Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

### POBLACION DE 5 AÑOS Y MAS, OCUPADA POR SEXO Y GRUPOS DE EDAD



El rango de 20 a 34 años ocupa el 38% de la población ocupada, seguido de los que tienen entre 35 a 49 años que representa el 29% de la PEA.

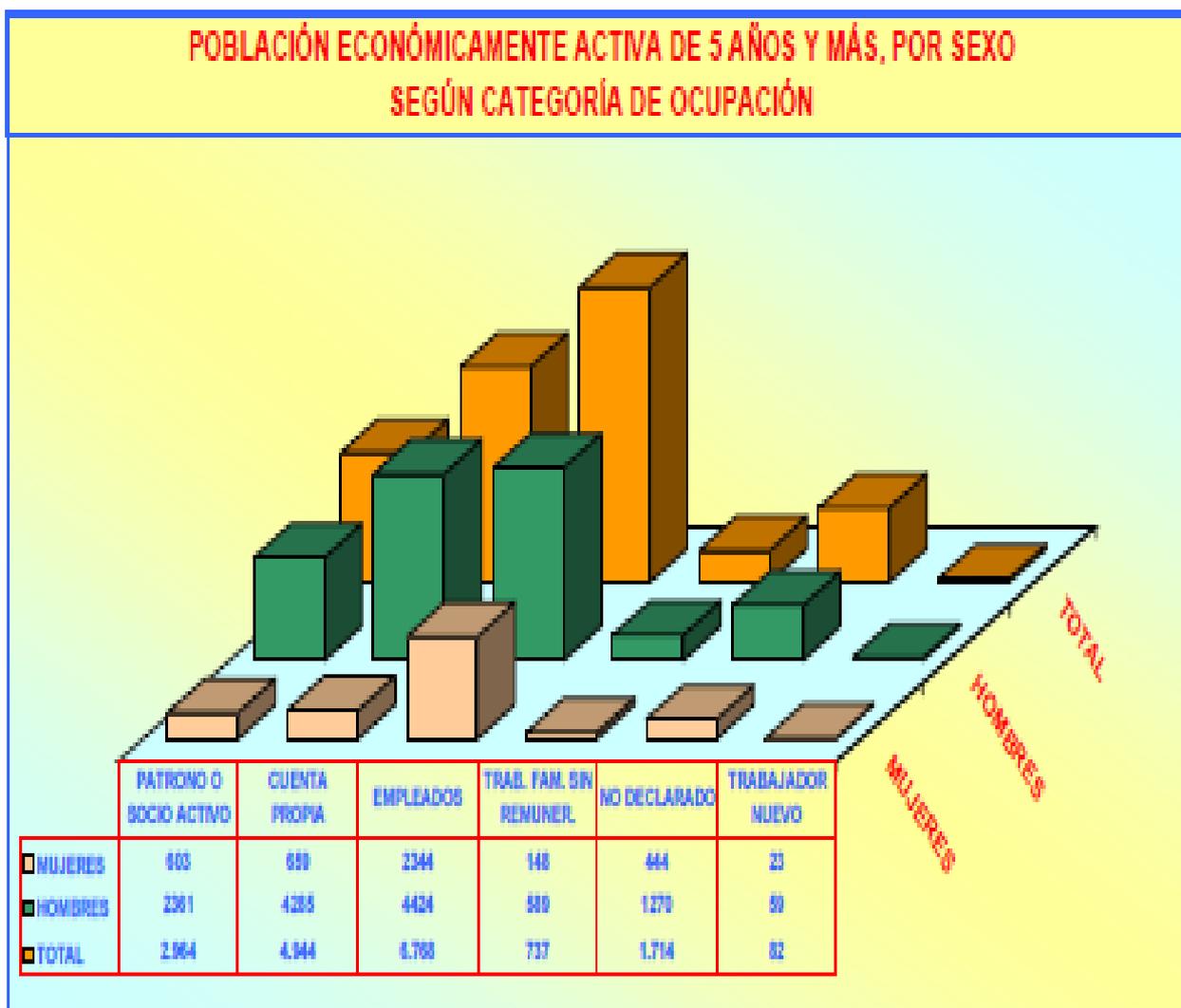
### CANTON SAMBORONDON POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA DE 5 AÑOS Y MAS, POR SEXO

#### SEGÚN GRUPOS OCUPACIONALES

| GRUPOS DE OCUPACION              | TOTAL         | HOMBRES       | MUJERES      |
|----------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>                     | <b>17,209</b> | <b>12,888</b> | <b>4,221</b> |
| MIEMBROS, PROFESIONALES TECNICOS | 2,929         | 1,849         | 1,080        |
| EMPLEADOS DE OFICINA             | 525           | 211           | 314          |
| TRAB. DE SERVICIOS               | 1,744         | 1,069         | 675          |
| AGRICULTORES                     | 3,442         | 3,366         | 76           |
| OPERADORES DE MAQUINARIAS        | 1,711         | 1,433         | 278          |
| TRAB. NO CALIFICADOS             | 5,396         | 4,018         | 1,378        |
| OTROS                            | 1,462         | 1,042         | 420          |

#### SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD

| RAMAS DE ACTIVIDAD                | TOTAL         | HOMBRES       | MUJERES      |
|-----------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>                      | <b>17,209</b> | <b>12,888</b> | <b>4,221</b> |
| AGRICUTURA, GANADERIA, CAZA PESCA | 6,894         | 6,744         | 150          |
| MANUFACTURA                       | 1,092         | 846           | 246          |
| CONSTRUCCION                      | 659           | 623           | 36           |
| COMERCIO                          | 2,168         | 1,499         | 669          |
| ENSEÑANZA                         | 546           | 155           | 391          |
| OTRAS ACTIVIDADES                 | 5,850         | 3,121         | 2,729        |



Según la categoría de ocupación tenemos que son 2.344 mujeres se encuentran como empleadas.

Según estas estadísticas se ha resuelto hacer una pequeña encuesta a las mujeres que pertenecen al área rural del cantón Samborondón y que pertenezcan a un nivel socioeconómico medio-bajo y bajo.

Aplicando la fórmula anterior, tenemos:

|          |               |
|----------|---------------|
| N        | 17195         |
| N-1      | 17194         |
| Nno      | 4624767,2     |
| no       | 268,96        |
| z2       | 2,6896        |
| p        | 0,5           |
| (1-p)    | 0,5           |
| d2       | 0,0025        |
| <b>n</b> | <b>264,83</b> |

Muestra: 265 mujeres

## **ENCUESTA A EMPRESAS QUE APOYARIAN LA INICIATIVA DE LA CREACION DEL CENTRO DE CAPACITACION**

Para la investigación, se ha decidido que dada la característica del proyecto sería de mucha ayuda el utilizar técnicas cuantitativas, por tratarse de un fenómeno social. El objetivo de la investigación cuantitativa es clasificar, agrupar en categorías y medir, la finalidad de las técnicas cualitativas es analizar el estrato social, o sea, encontrar el porqué de esa realidad, o al menos marcar las tendencias.

La técnica cualitativa aplicada en la investigación ha sido la entrevista a profundidad donde la recolección de información se tradujo en la obtención y posterior análisis del diálogo libre y espontáneo entre el entrevistador y el entrevistado.

Las empresas privadas, públicas, empresas comerciales, industrias, de servicios, de la ciudad de Guayaquil son objeto de estudio. Las entrevistas se realizaron a Gerentes Generales, Gerentes de Mercadeo y a jefes de Relaciones Públicas de las compañías escogidas.

En Guayaquil según la Cámara de Comercio existen más de 1500 empresas (grandes) registradas en esta institución, con 100 empleados cada una (promedio), y cuyas actividades están orientadas al sector comercial, luego al de servicios, seguido del industrial.

Se aplicó una investigación descriptiva mediante el uso de encuestas a 30 empresas seleccionadas de una base potencial (aquellas que participan o han participado en contribuciones y ayuda social, según la Revista Gestión: artículo relacionado a la Responsabilidad social corporativa (RSC), Julio 2007, Edición No. 254). A continuación se mencionan:

Ranking de Empresas comprometidas con la ayuda social y la RSC:

1. Unilever
2. Banco del Pichincha
3. Porta
4. El Universo
5. KFC
6. Mi Comisariato
7. Nestlé
8. De Prati
9. Almacén Japón
10. TONI
11. PYCCA
12. Chevrolet
13. Corporación Nobis
14. Lotería Nacional
15. Pronaca
16. Yanbal
17. Dinners
18. Banco de Guayaquil
19. TAME

20. Toyota
21. Avon
22. Grupo Wong
23. Banco del Pacífico
24. Movistar
25. Tesalia
26. Casa Tosi
27. Almacenes TIA
28. Produbanco
29. Supermaxi
30. Coca Cola

Los Representantes de las Fundaciones y organizaciones sin fines de lucro aseguran que es inútil realizar sondeos para percibir el interés en aquellas corporaciones que no se han visto involucradas en temas de ayuda social, ya que si bien es cierto, al principio podrán mostrar interés e inclusive comprometerse (en muchos de los casos, solo de palabra), pero en el momento de formalizar dicho compromiso terminan por retractarse o incumplir en sus aportaciones.

Por lo tanto, la experiencia obtenida en estos organismos, se ha determinado realizar la encuesta a las empresas nombradas anteriormente.

### **2.3. Resultados (En relación a los objetivos e hipótesis)**

## **PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

Tenemos los resultados de las 4 encuestas:

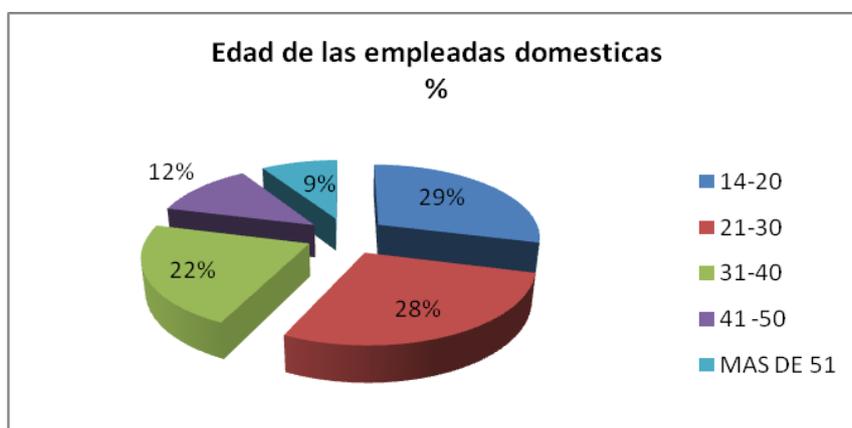
- Empleadas domésticas de la ciudad de Guayaquil y del cantón Samborondón. (Ver Anexo 2).
- Familias de clase media alta-alta de la ciudad de Guayaquil y del cantón Samborondón. (Ver Anexo 3).

- Mujeres de clase media baja y baja del área rural del cantón Samborondón. (Ver Anexo 4).
- Empresas que apoyarían la iniciativa de la creación del centro de capacitación. (Ver Anexo 5).

## RESULTADOS ENCUESTAS

### EMPLEADAS DOMÉSTICAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y DEL CANTON SAMBORONDÓN

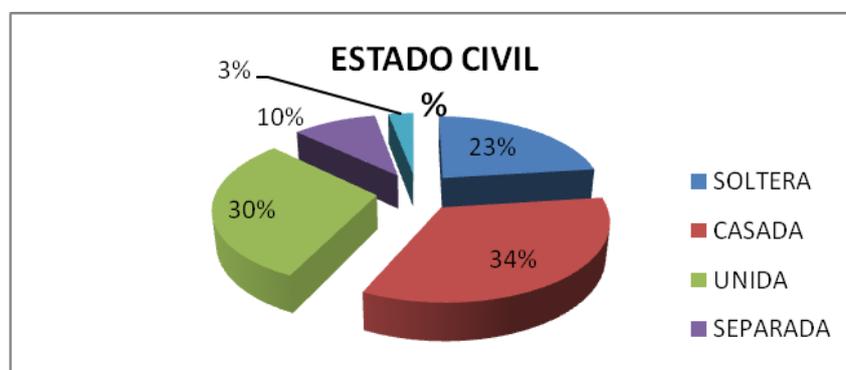
GRAFICO No. 1



Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 57% de las empleadas domésticas encuestadas tienen entre 14 y 30 años, el 43% oscila entre los 31 a 55 años de edad.

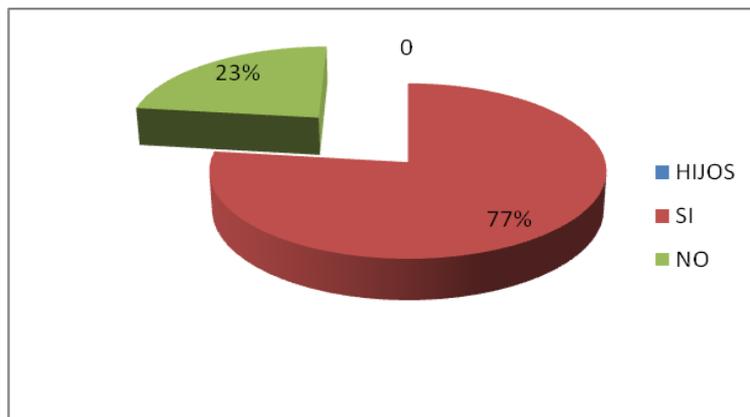
GRAFICO No 2



Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 34% de las encuestadas están casadas, el 30% en unión de hecho, el 23% son solteras, el 10% están separadas y el 3% son viudas.

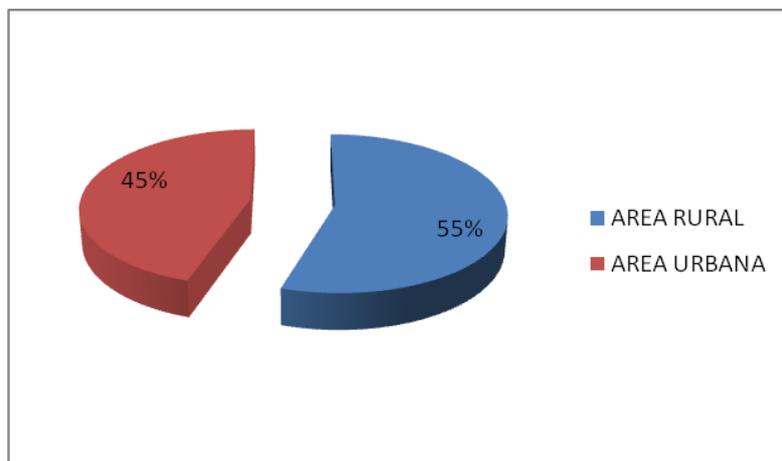
GRAFICO No. 3



Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 77% de las entrevistadas tienen hijos, es decir tienen cargas familiares.

GRAFICO No. 4

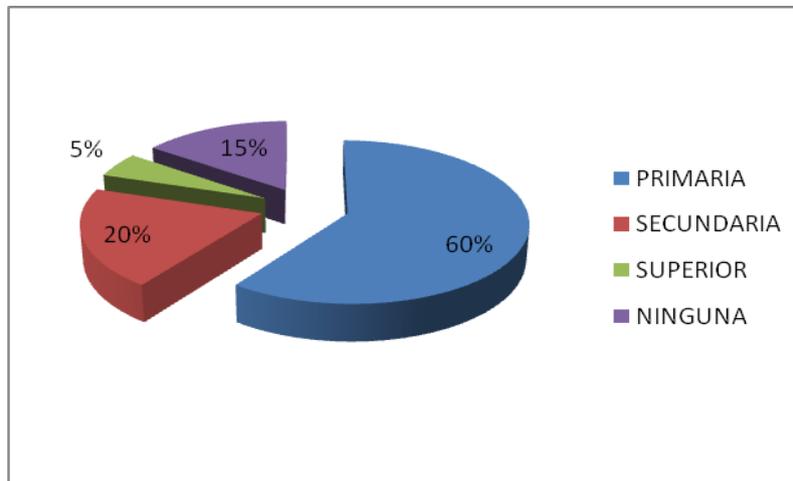


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 55% de las empleadas encuestadas han nacido en áreas rurales, mientras que el 45% pertenecen al área urbana.

## INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

GRAFICO No 5

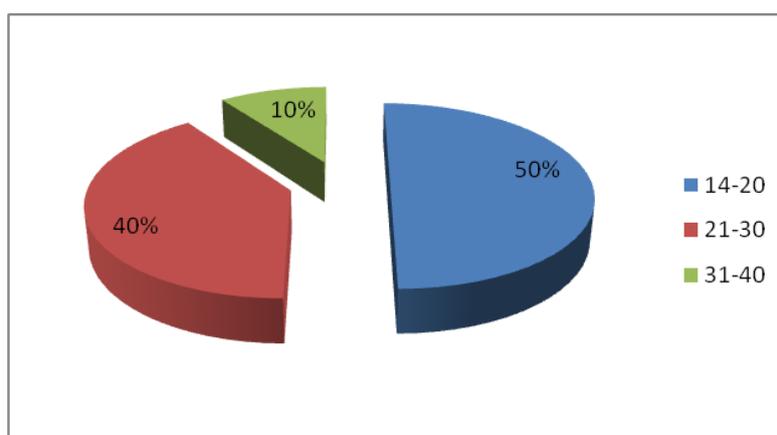


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 60% de las personas encuestadas tienen solo hasta instrucción primaria, el 20%, secundaria; el 15% ninguna y el 5% está en la universidad estudiando.

### 1. ¿DESDE QUE EDAD UD COMENZO CON ESTA LABOR?

GRAFICO No. 6

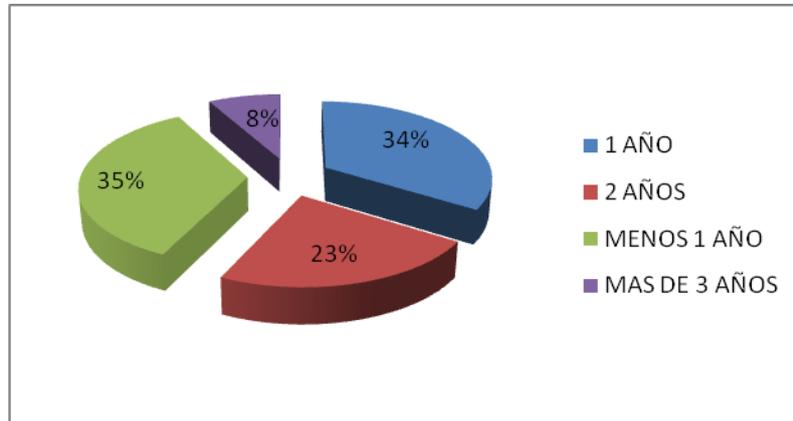


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 50% comenzó con este oficio desde los 14 a 20 años, el 40% desde los 21 a 30 años, y el 10% después de los 30 años de edad.

## 2. ¿CUANTO TIEMPO TIENE TRABAJANDO EN LA MISMA CASA?

GRAFICO No. 7

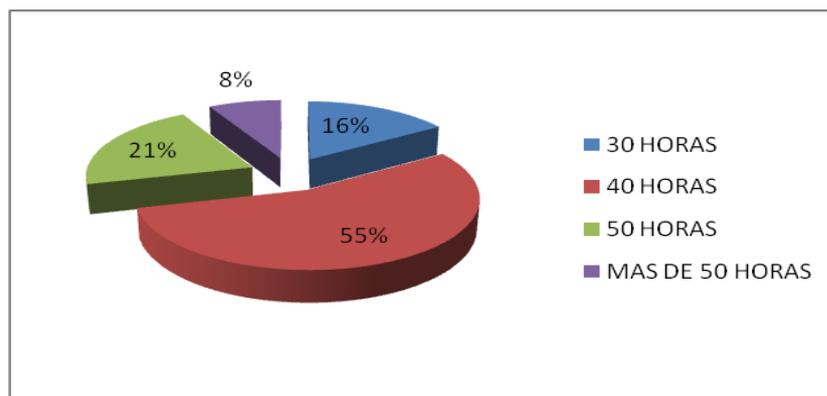


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 35% tiene menos de un año trabajando en la misma casa, el 34% tiene un año, el 23% 2 años y el 8% más de 3 años.

## 3. ¿CUANTAS HORAS TRABAJA A LA SEMANA?

GRAFICO No. 8

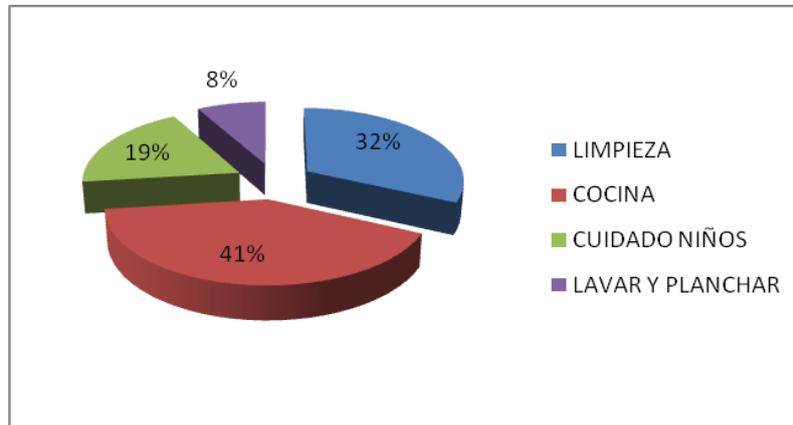


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 55% de las empleadas domésticas encuestadas trabaja 40 horas semanales, el 21% labora 50 horas a la semana, el 16% trabaja 30 horas, y el 8% más de 50 horas a la semana.

#### 4. ¿QUE LABORES UD REALIZA?

GRAFICO No. 9

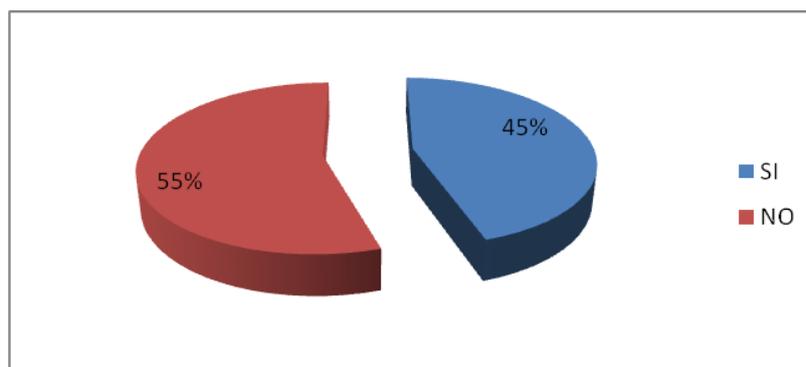


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 41% de las encuestadas realiza labores de cocina, el 32% de limpieza, el 19% cuida a los niños y el 8% lava y plancha.

#### 5. HA TENIDO QUE TRABAJAR DIAS FERIADOS O HACER HORAS EXTRAS?

GRAFICO No. 10

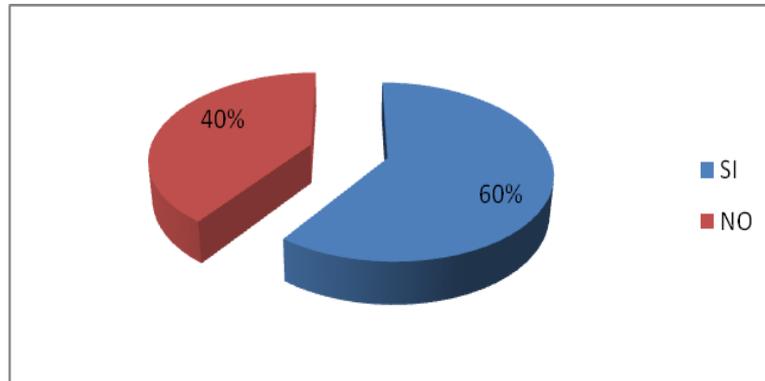


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 55% de las empleadas entrevistadas si han tenido que trabajar en días feriados o hacer horas extras, mientras que el 45% restante no.

6. ¿SE ENCUENTRA AFILIADA AL IESS?

GRAFICO No. 11

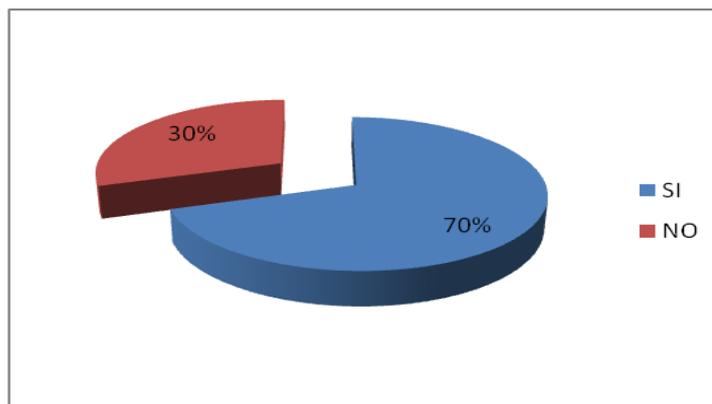


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 60% de las encuestadas si se encuentran afiliadas al IESS.

7. ¿DENTRO DE SU REMUNERACION RECIBE TODOS LOS BENEFICIOS DE LEY?

GRAFICO No. 12

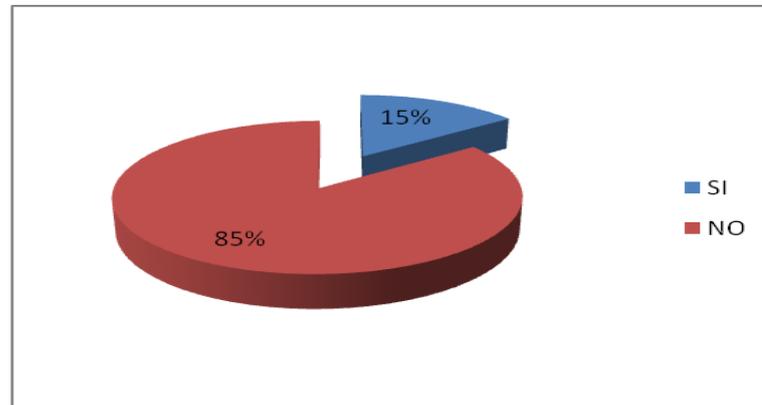


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 70% de las personas encuestadas si reciben dentro de su remuneración todos los beneficios de ley.

8. ¿LE DESCUENTAN A UD EL ALMUERZO DE SU SUELDO?

GRAFICO No. 13

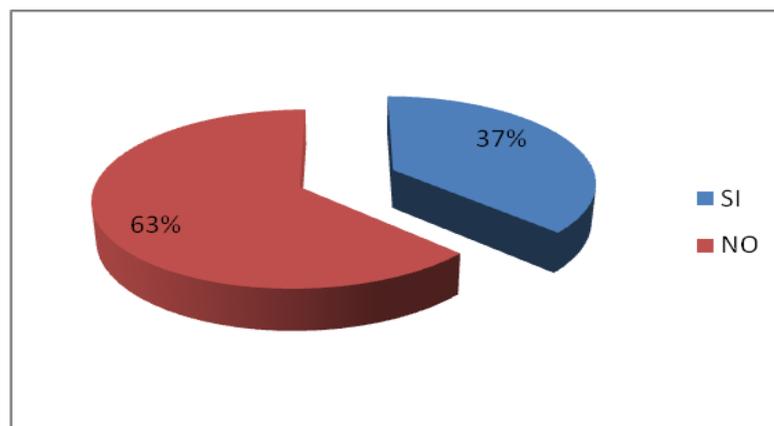


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 85% de las domésticas entrevistadas si le descuentan el almuerzo diario de su sueldo mensual.

9. ¿CUANDO UD SE HA ENFERMADO SU PATRON LE HA BRINDADO ALGUNA AYUDA ECONOMICA?

GRAFICO No. 14

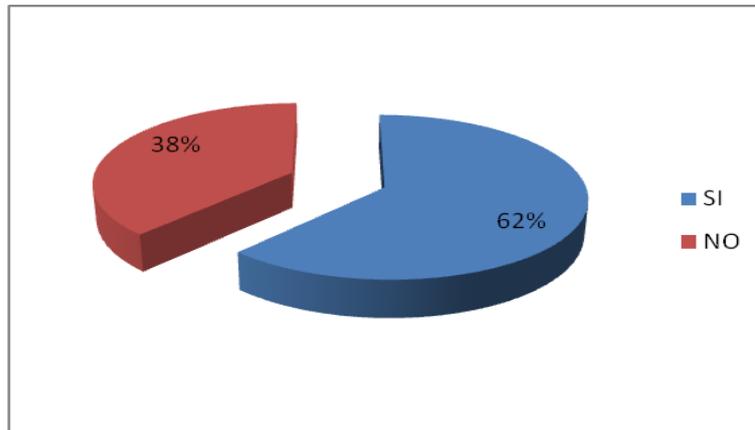


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 63% de las encuestadas dicen haber recibido ayuda económica por parte de su patrón cuando se ha enfermado.

10. ¿ALGUNA VEZ SE HA SENTIDO HUMILLADA EN EL LUGAR DONDE TRABAJA?

GRAFICO No. 15

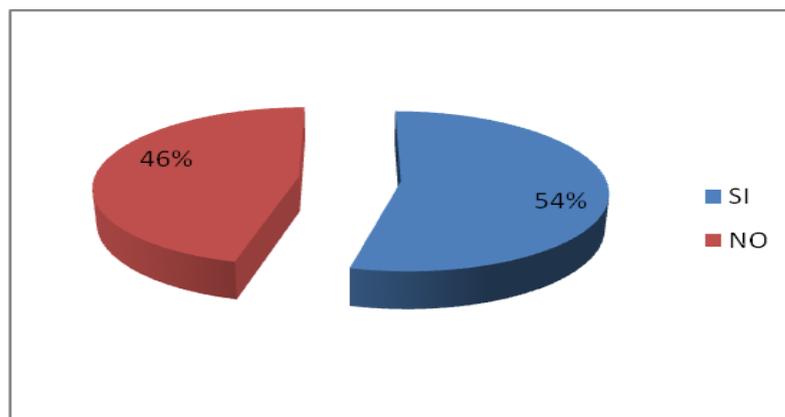


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 62% de las mujeres encuestadas dicen haberse sentido en algún momento humilladas en el lugar donde trabaja.

11. ¿HA RECIBIDO MALOS TRATOS?

GRAFICO No. 16

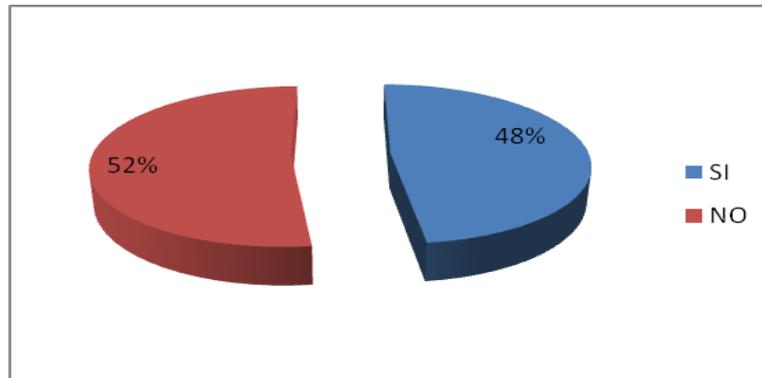


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 54% de las entrevistadas ha recibido malos tratos en el lugar de trabajo.

12. ¿CONSIDERA JUSTO LO QUE LE PAGAN PARA TODAS LAS OCUPACIONES QUE UD REALIZA?

GRAFICO No. 17



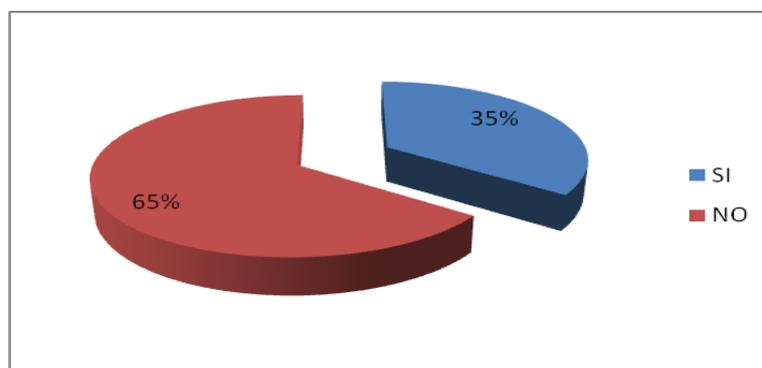
Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 52% de las empleadas domésticas encuestadas si consideran justo su sueldo en relación a las labores que realiza.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LAS FAMILIAS DE CLASE MEDIA ALTA-ALTA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y SAMBORONDÓN**

1.- TIENE ACTUALMENTE EMPLEADA DOMÉSTICA?

GRAFICO No. 18

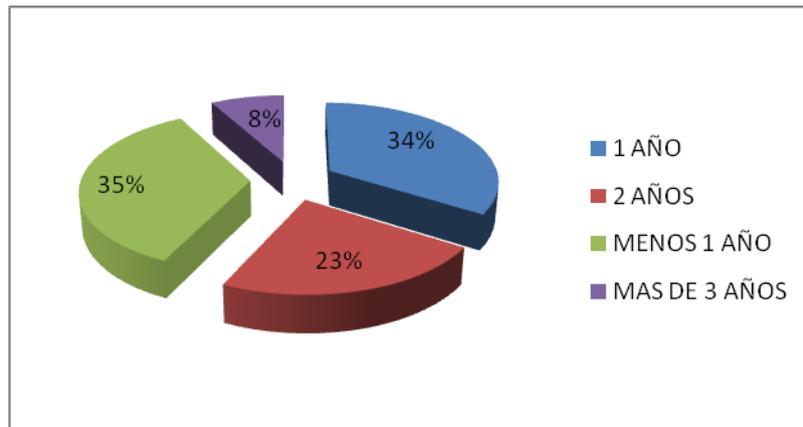


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 65% de las familias encuestadas dicen no tener al momento una empleada doméstica.

## 2.- CUANTO TIEMPO TIENE SU EMPLEADA TRABAJANDO EN SU CASA?

GRAFICO No. 19

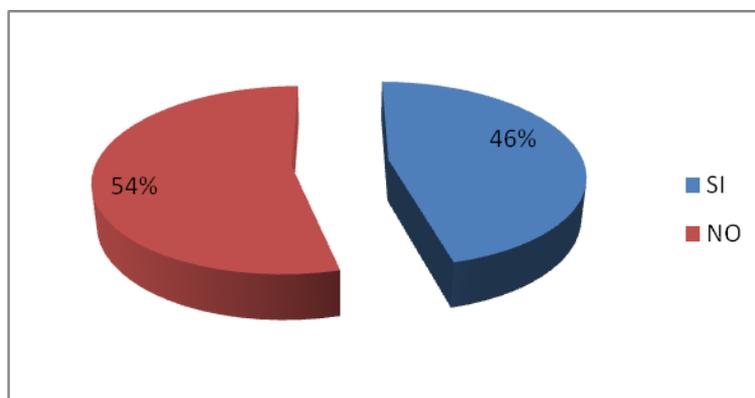


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 35% de las familias entrevistadas tienen empleada desde hace menos de un año, el 34% solo un año, el 23% tiene empleada hace más de dos años y el 8% hace más de 3 años.

## 3.- LE PARECE QUE SU EMPLEADA DOMESTICA LE BRINDA UN BUEN SERVICIO?

GRAFICO No. 20

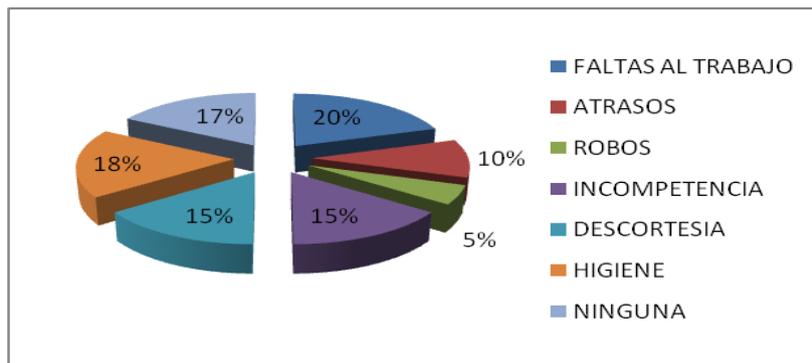


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 54% de los encuestados piensan que su empleada doméstica no le ofrece un buen servicio.

#### 4.- QUE TIPO DE INCONVENIENTES HA TENIDO CON SU ACTUAL EMPLEADA DOMESTICA?

GRAFICO No. 21

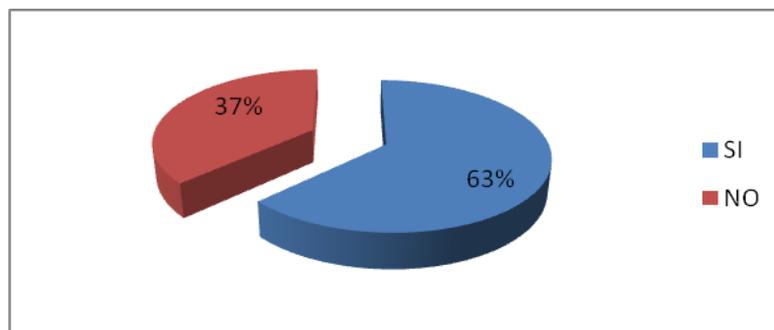


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 20% de las familias encuestadas ha tenido inconvenientes con su empleada por faltas en el trabajo, el 18% por falta de higiene en la cocina, el 17% no ha tenido quejas, el 15% por descortesía, el 15% por incompetencia, el 10% por atrasos y el 5% por robos. Estos inconvenientes se tomarán en cuenta en la calidad de servicio que brindará el centro.

#### 5.- LE RECONOCE TODOS LOS BENEFICIOS DE LEY ADEMÁS DE SU REMUNERACION?

GRAFICO No. 22

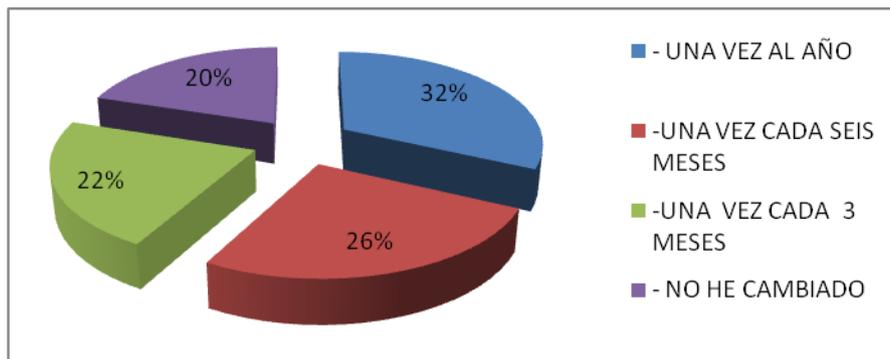


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 63% de las familias encuestadas si le reconocen todos los beneficios de ley a sus empleadas domésticas.

6.- EN SU CASA CUANTAS VECES HA TENIDO QUE CAMBIAR DE EMPLEADA?

GRAFICO No. 23

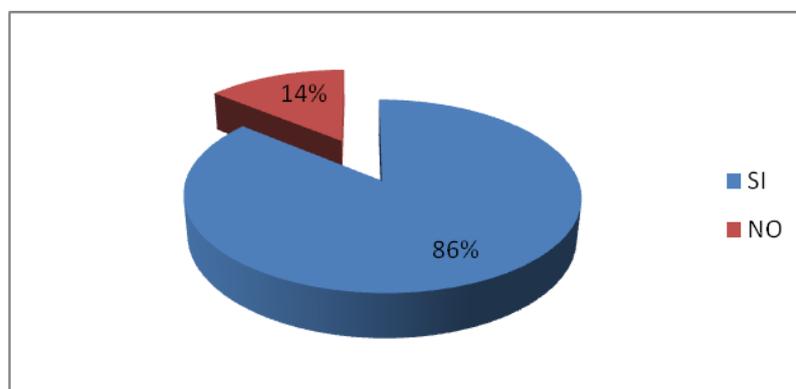


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 32% de los encuestados ha cambiado de empleada doméstica una vez al año, el 26% una vez cada seis meses, el 22% una vez cada 3 meses, el 20% no ha cambiado ultimamente.

7.- LE GUSTARIA QUE LAS PERSONAS QUE OFRECEN EL SERVICIO DOMÉSTICO SEAN PERSONAS CAPACITADAS EN LA RAMA DE OCUPACION A LA QUE PERTENECEN?

GRAFICO No. 24

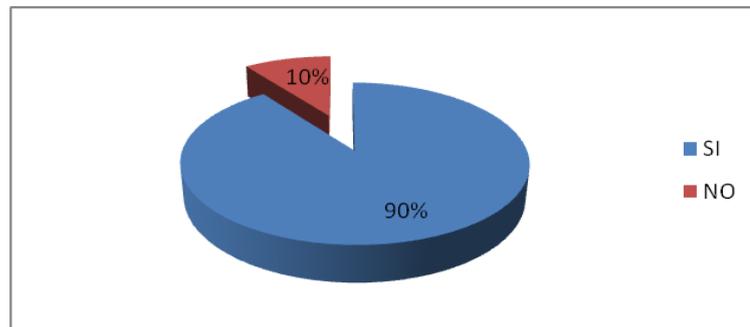


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 85% de los encuestados están de acuerdo que las empleadas domésticas estén capacitadas para realizar diferentes labores de manera eficaz.

8.- LE GUSTARIA QUE EXISTA UN ORGANISMO QUE CAPACITE A LAS EMPLEADAS DOMESTICA A FIN DE QUE UD PUEDA TENER LA GARANTIA DE QUE SE VA A DESEMPEÑAR EXCELENTEMENTE?

GRAFICO No. 25

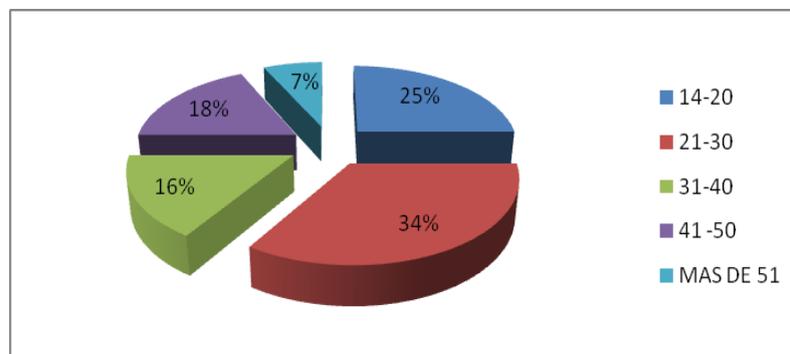


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 90% si les gustaría que existiera un organismo de capacitación para que garantice el buen servicio de las empleadas domésticas.

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A MUJERES DE CLASE MEDIA BAJA Y BAJA DEL ÁREA RURAL DEL CANTÓN SAMBORONDÓN

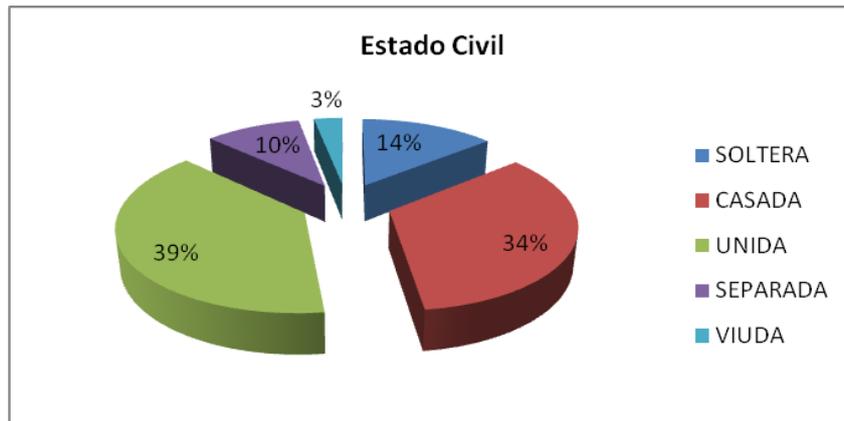
GRAFICO No. 26



Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 34% pertenecen a las edades de 21 -30 años, el 25% son de 14 a 20 años, el 18% son de 41 a 50 años, el 16% son de 31 a 40 años y el 7% tienen mas de 51 años de edad.

GRAFICO No. 27

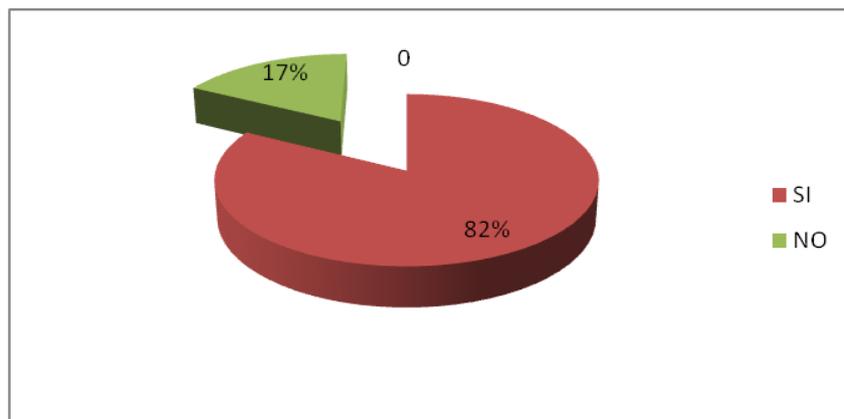


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 39% de las mujeres encuestadas son unidas, el 34% son casadas, el 14% son solteras, el 10% son separadas y el 3% son viudas.

GRAFICO No. 28

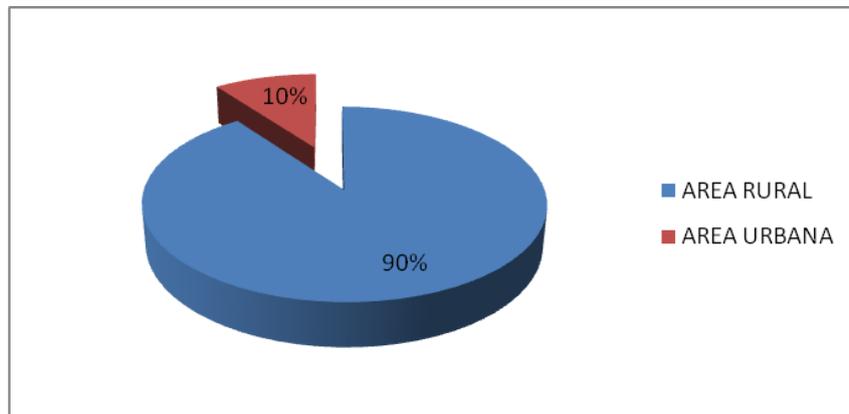
TIENE HIJOS?



Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 82% de las encuestadas tienen hijos.

GRAFICO No. 29

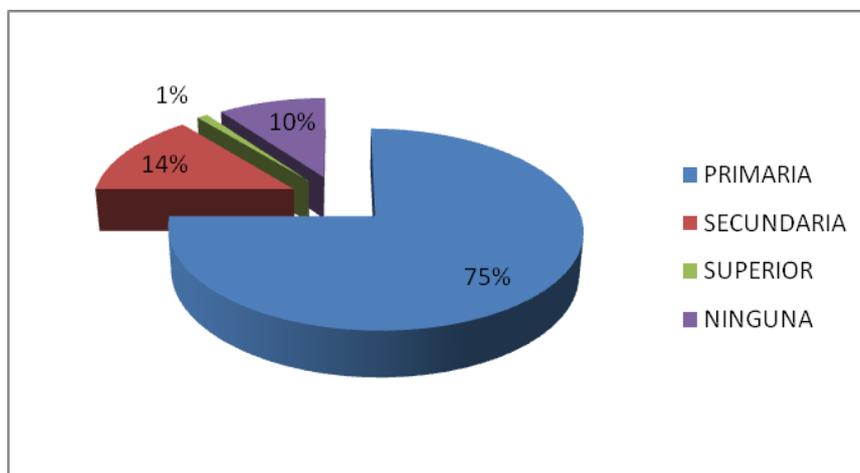


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 90% de las encuestadas son del área rural.

## INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

GRAFICO No. 30

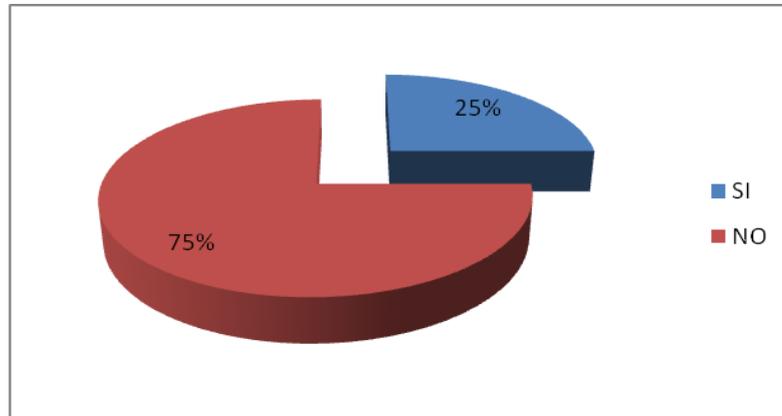


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 75% de las mujeres entrevistadas han terminado la primaria, el 14% la secundaria, el 10% no tienen instrucción académica, y el 1% esta cursando la universidad.

## 1. ACTUALMENTE SE ENCUENTRA TRABAJANDO?

GRAFICO No. 31

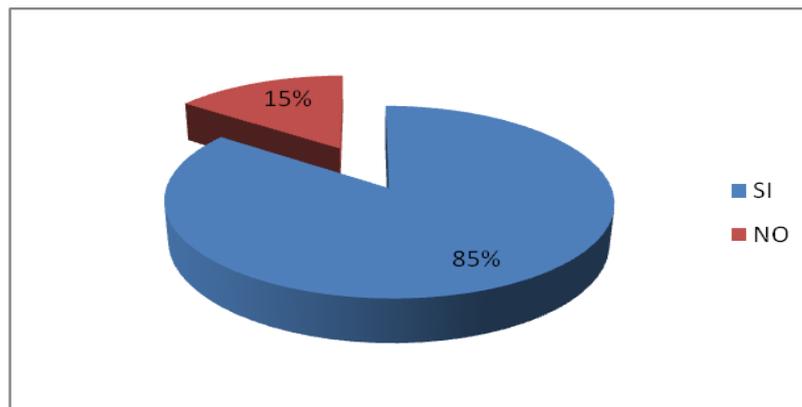


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 75% de las encuestadas se encuentran actualmente trabajando.

## 2. NECESITA SU FAMILIA QUE UD APORTE EN SU HOGAR PARA SU SUSTENTO?

GRAFICO No. 32

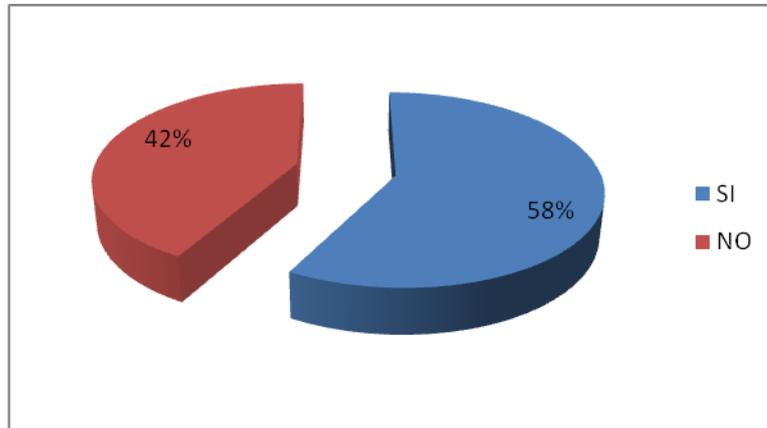


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 85% de las mujeres encuestadas necesitan que su familia tenga un aporte adicional para su sustento.

3. HA TRABAJADO ALGUNA VEZ COMO EMPLEADA DOMESTICA?

GRAFICO No. 33

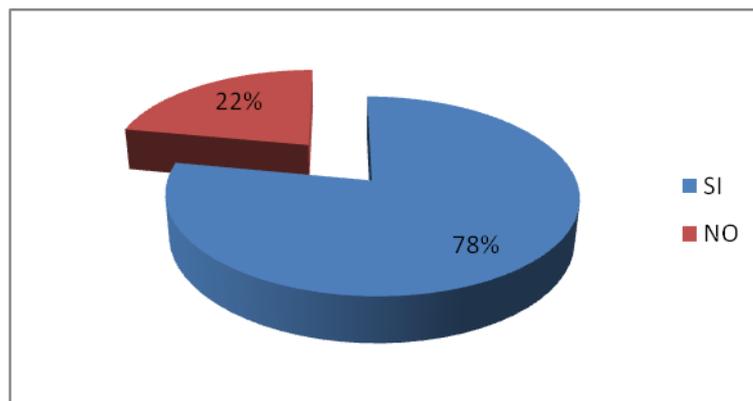


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 58% de las personas entrevistadas han trabajado alguna vez como empleada doméstica.

4. LE GUSTARIA QUE EXISTA EN SU COMUNIDAD UN CENTRO DE CAPACITACION DE SERVICIO DOMESTICO Y DE COLOCACION?

GRAFICO No. 34

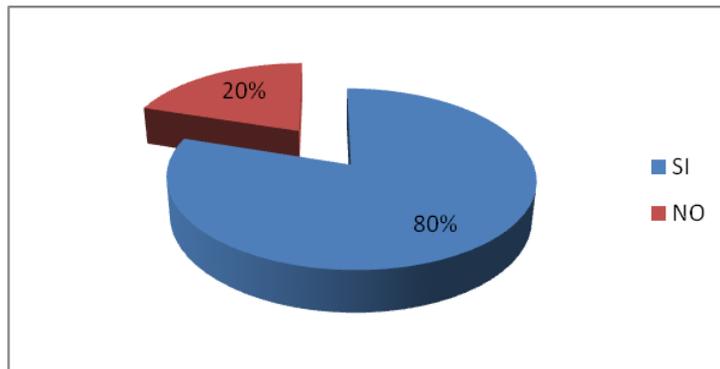


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 78% de las mujeres encuestadas consideran necesario que exista un centro de colocación y capacitación para las empleadas domésticas.

5. ESTARIA DISPUESTA A ASISTIR A LAS CLASES DE LIMPIEZA, COCINA, ETIQUETA, CUIDADO A TERCEROS Y PRIMEROS AUXILIOS?

GRAFICO No. 35



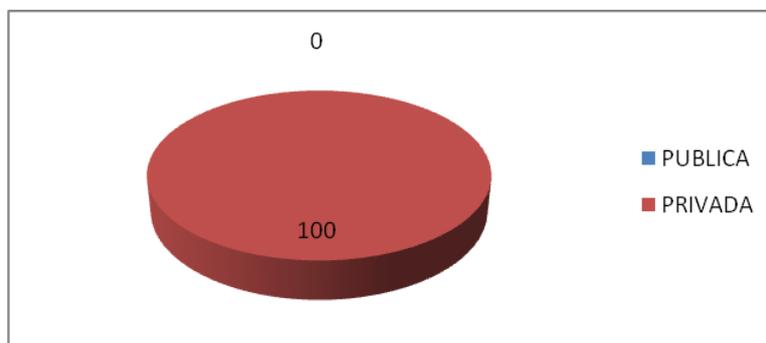
Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 80% de las encuestadas si estarían dispuestas a asistir a clases de limpieza, cocina, etiqueta, priermros auxilios y demás oficios a fin de perfeccionarlos y ofrecer un servicio de calidad.

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A EMPRESAS QUE APOYAN INICIATIVAS SOCIALES**

**TIPO DE EMPRESA**

GRAFICO No. 36

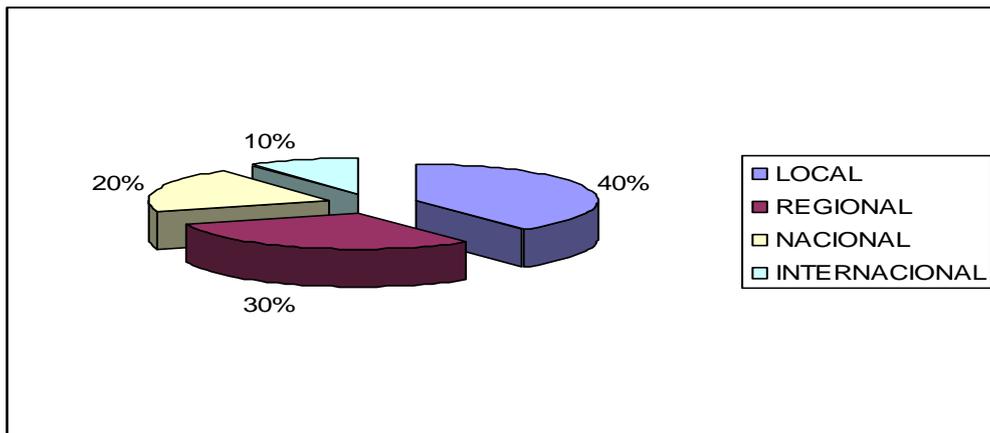


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 100% de las empresas encuestadas son privadas.

### AMBITO DE ACCION

GRAFICO No. 37

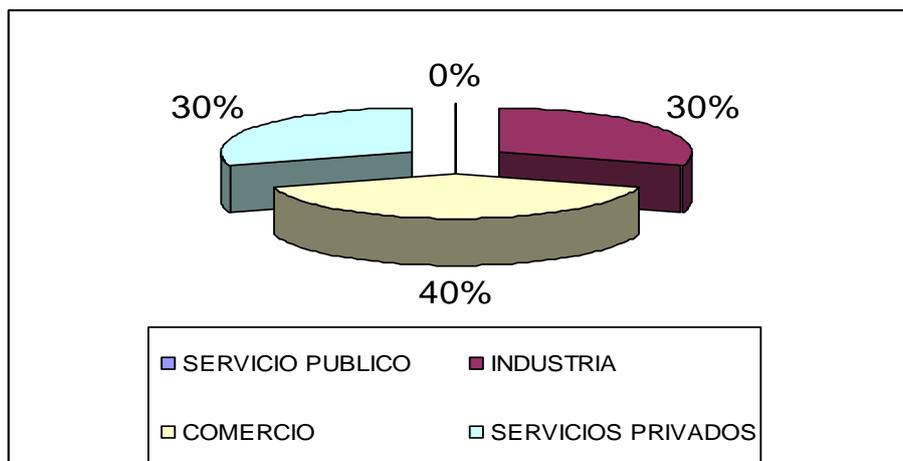


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 40% de las empresas encuestadas son de tipo local, el 30% son regionales, el 20% nacionales y el 10 % internacionales.

GRAFICO No. 38

### OBJETO DE LA EMPRESA

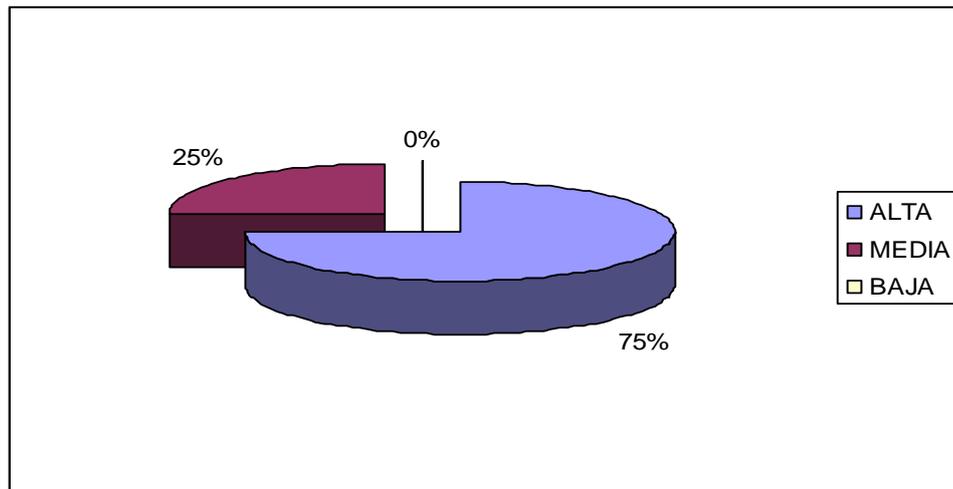


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 40% de los encuestados son empresas comerciales, el 30% son industriales, y el 30% restante son de servicios privados.

GRAFICO No. 39

### AYUDA SOCIAL

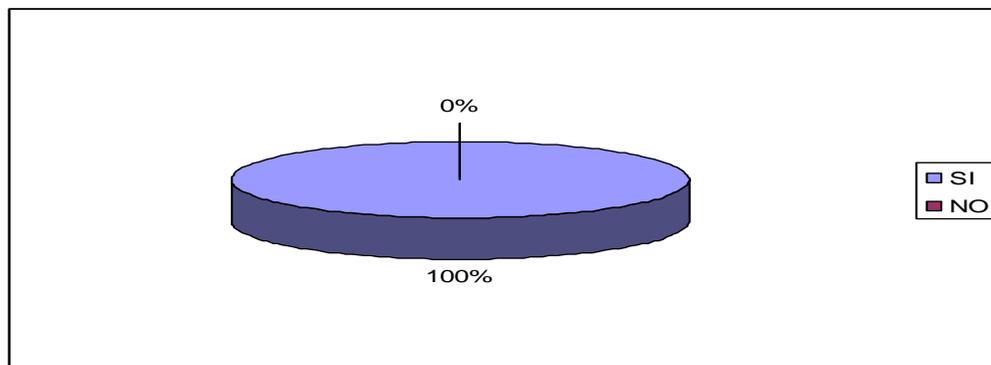


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 75% de las empresas entrevistadas consideran de alta importancia la ayuda social, el 25% creen que es medianamente importante.

GRAFICO No. 40

### APORTE SOCIAL

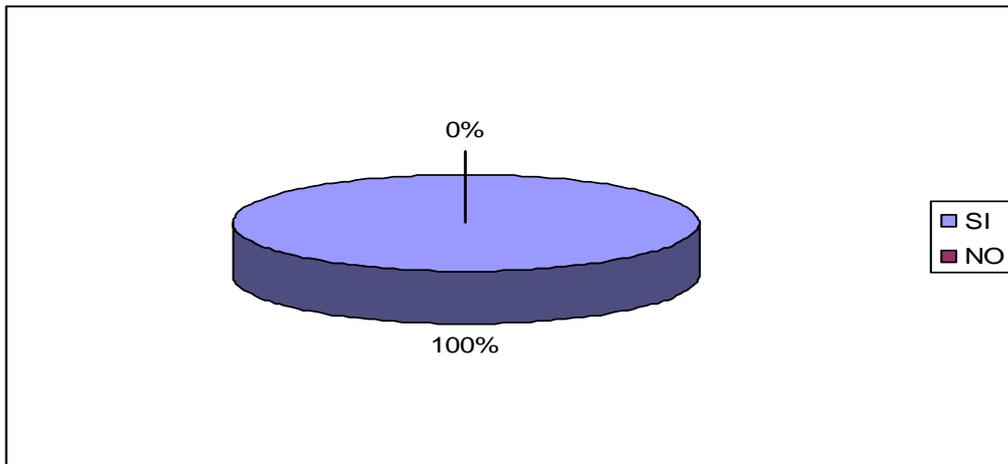


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 100% de las empresas encuestadas actualmente se encuentran aportando en alguna fundación, u organismo de carácter social

GRAFICO No. 41

**APORTE A FUNDACION**

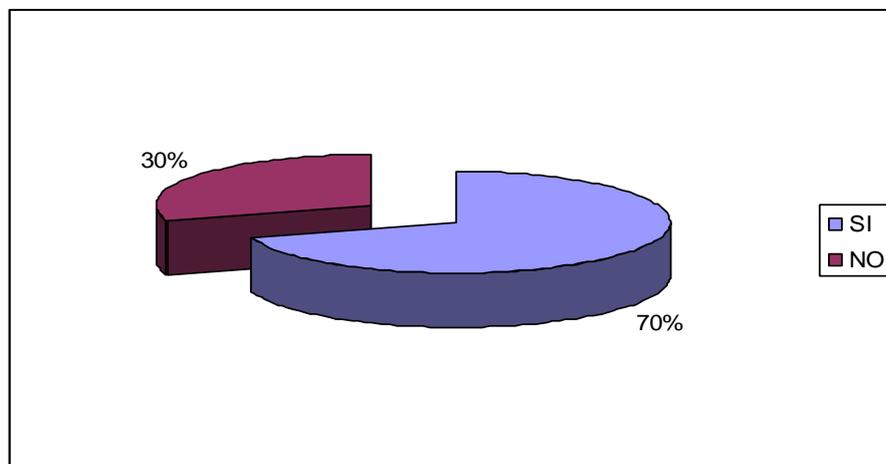


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 100% de las empresas aportan actualmente a Fundaciones de carácter social.

GRAFICO No. 42

**DISPOSICION A AYUDAR**

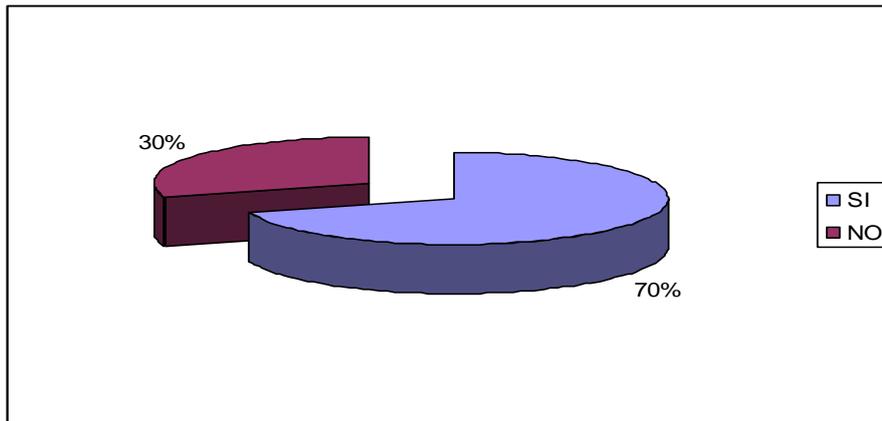


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 70% de las empresas entrevistadas estarían dispuestas a ayudar al centro de capacitación y colocación de empeladas domésticas.

GRAFICO No. 43

### CONVENIO

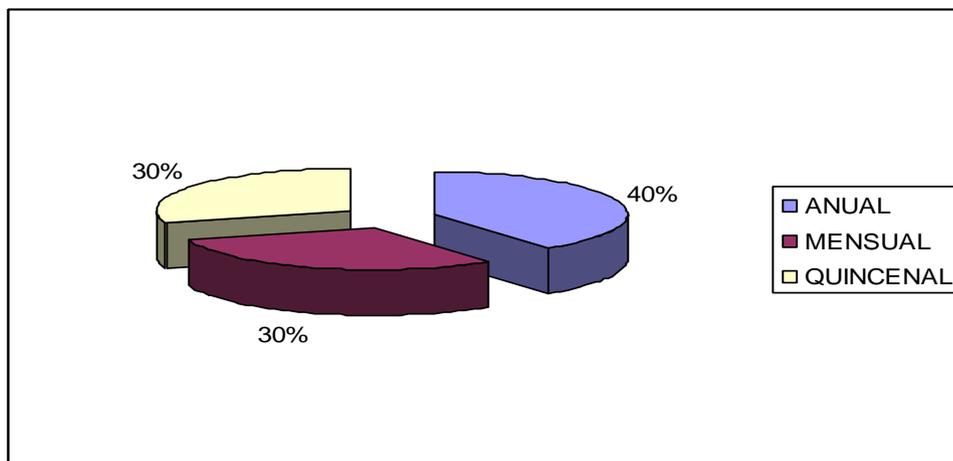


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 70% realizaría convenios con el centro de capacitación para las aportaciones ya sea en auspicios o publicidad.

GRAFICO No. 44

### PERIODICIDAD DE APORTACIONES

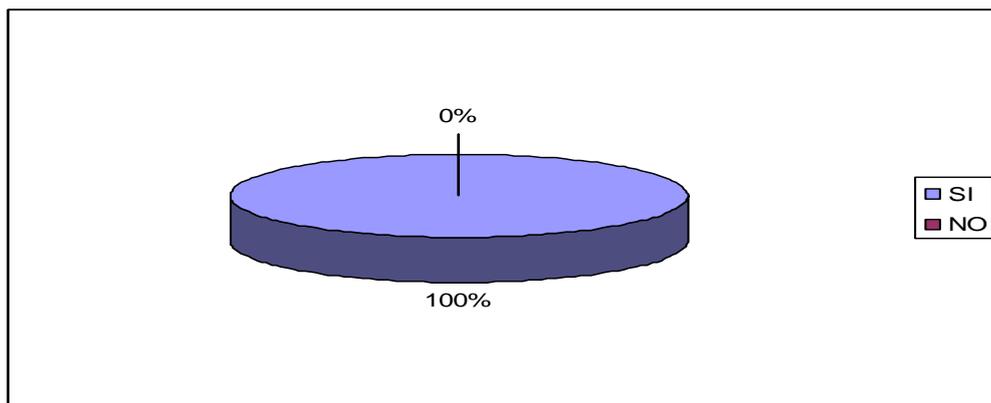


Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 40% prefiere realizar aportaciones anuales, el 30% mensuales, y el 30% de manera quincenal.

GRAFICO No. 45

### APORTE DE CLIENTES



Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

El 100% de las empresas encuestadas estarían dispuestas a proponer a sus clientes pequeñas aportaciones para apoyar esta iniciativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos apreciar que la necesidad y el interés por este tipo de obra social es sumamente alto.

#### 2.4. Verificación de hipótesis.

Recordemos que la hipótesis es: El desarrollo de un centro de capacitación de servicio doméstico dirigido a mujeres de escasos recursos y de un bajo nivel de educación que contribuirá a lograr su inserción en la actividad económica.

En las encuestas realizadas a las empleadas domésticas que laboran actualmente en la ciudad de Guayaquil y en las urbanizaciones de Samborondón se nota un descontento general en cuanto a su remuneración y beneficios económicos y morales. Muchas de ellas tienen que realizar más de

dos o tres tareas a la vez, percibiendo el mismo sueldo. Además algunas encuestadas expresaron su descontento en cuanto al despido masivo que ha ocurrido después de la ley que regula la afiliación al Seguro Social a las empleadas domésticas.

En cuanto a las familias encuestadas existe una alta rotación en la contratación del servicio doméstico, justificando que los inconvenientes más frecuentes son: Faltas al trabajo, atrasos a la hora de entrada, pequeños hurtos, incompetencia en su labor y algunas veces descortesía y falta de higiene en la empleada doméstica. Sin embargo existe una buena percepción de lo que sería el centro de capacitación y colocación ya que esto facilitaría la contratación y aseguraría que la persona que se contrate tiene el aval del centro por lo tanto constituye una garantía.

Las mujeres encuestadas en el cantón Samborondón en su mayoría son de escasos recursos económicos y con un bajo nivel de instrucción, la mayoría son casadas y unidas y tienen más de dos hijos. Al comentarles de la iniciativa del nuevo centro de capacitación y colocación se mostraron muy receptivas a la idea, expresando su aprobación en el caso de que se ponga en marcha el proyecto.

Las empresas entrevistadas tuvieron una buena percepción de la iniciativa del centro de capacitación para mujeres de clase baja, muchas de estas empresas actualmente se encuentran vinculadas con obras de índole social por lo que un porcentaje importante se encuentra comprometida verbalmente con las aportaciones que necesite el proyecto.

## **CAPITULO III**

### **Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para Mujeres de clase socioeconómica baja, “Mujeres Productivas al Servicio S.A.”**

#### **3.1 Plan de Marketing**

##### **3.1.1 Antecedentes**

El plan de marketing proporciona una visión clara del objetivo final del proyecto, al mismo tiempo en él se explicará cómo se van a conseguir los ingresos para solventar la puesta en marcha de la organización, quiénes van a ser las empresas donantes y/o auspiciadoras, entre otros detalles.

Mediante este estudio se busca obtener un análisis profundo de todos aquellos factores que puedan amenazar o frenar el desarrollo del proyecto. Teniendo en cuenta estos factores, se podrá determinar cuan beneficioso sería la puesta en marcha del mismo, el lugar donde se establecería y los costos operativos.

##### **3.1.2 Objetivos del Plan**

- Extraer las apreciaciones, problemas, necesidades e información que aporta nuevos conocimientos en el accionar y en las decisiones de la organización.
- Ser una herramienta de instrucción a la medida de las necesidades de las mujeres productivas que se acogerán al programa de capacitación.
- Convertir este proyecto en una auténtica ayuda para frenar este problema social.

##### **3.1.3 Análisis Estratégico**

###### **Análisis FODA.**

###### Fortalezas

- ❑ Información técnica (legal, operativa, administrativa) disponible.
- ❑ Relaciones y Contactos.

#### Oportunidades

- ❑ Alto interés en asuntos de Responsabilidad Social
- ❑ La Organización puede proyectar una imagen fuerte mediante la implementación de una eficaz estrategia de comunicación.

#### Debilidades

- ❑ Ser nuevos en el campo

#### Amenazas

- ❑ Posible Inestabilidad económica del país.

### **MISION**

Brindar a las mujeres de clase socioeconómica baja la oportunidad de desarrollarse en la sociedad ofreciéndoles una estabilidad para trabajar en condiciones dignas para su propia sostenibilidad.

### **VISION**

Somos una organización comprometida con nuestros clientes a darles el mejor servicio, brindándoles personal altamente calificado para el cumplimiento de las labores domésticas.

#### **3.1.4 Marketing Mix**

### **PRODUCTO**

Con el propósito profesionalizar el trabajo doméstico que permita a las empleadas del hogar acceder a mejores condiciones laborales, abrirá sus

puertas primer Centro de Capacitación y colocación, dedicado a servicios domésticos.

La iniciativa tiene como propósito la capacitación de habilidades y oficios para que las empleadas domésticas puedan ser consideradas competentes laboralmente y así contar con mayores oportunidades de empleo.

El centro capacitará normas técnicas de competencia laboral en: servicios generales de limpieza, servicios de lavado y planchado de prendas y servicios generales de alimentación y preparación de alimentos. Además está en proceso la referente al cuidado de infantes, etiqueta y primeros auxilios.

**Perfil:** Organismo Civil

**Misión:** Promover procesos y estrategias de desarrollo integral e incorporación social que impacten en la calidad de vida de las mujeres empleadas domésticas beneficiarias del proyecto.

**Visión:** Promover los derechos humanos y el desarrollo personal de la empleadas domésticas.

**Principios:** Dignidad, justicia social, desarrollo humano, equidad, diversidad, crecimiento.

**Región de trabajo:** Guayaquil, Samborondón.

**Sectores de población:** Trabajadoras mujeres de clase social media baja a baja.

**Proyectos y Servicios:**

- *Aprender a mejorar.* Capacitación y formación a través de talleres y actividades colectivas para que las empleadas domésticas eleven su autoestima, ejerzan su dignidad y tomen en sus manos todas las medidas necesarias para mejorar sus condiciones laborales y de vida.

- *Empleo justo y responsable.* Servicio de colocación que facilita a las empleadas domésticas un trabajo, y a las personas empleadoras un servicio, donde la relación laboral esté regida por el respeto a los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.

## **CURSOS CAPACITACION**

**Nombre del Curso:** Técnicas de lavado de ropa. (Ver Anexo 7).

### **Objetivo del Curso**

Al término del curso la alumna contará con los conocimientos y herramientas necesarias para mantener la ropa higiénicamente limpia, ordenada y cuidada, con un servicio de calidad, de acuerdo con los requerimientos del cliente.

### **Contenido Programático**

#### **1. Ropa blanca**

- 1.1. La ropa del tocador
- 1.2. Las sábanas
- 1.3. El mínimo indispensable
  - Para cama
  - Para el tocador
  - Para la cocina y la limpieza
- 1.4. Las fundas

#### **2. Los lavados**

- 2.1. Algunos consejos
- 2.2. Una buena instalación
- 2.3. Los productos y el material
- 2.4. Lave a la temperatura adecuada.

#### **3. Ropa blanca y de color muy sólido**

- 3.1. Remojo
- 3.3. Remojo de ropa nueva

3.4. Remojo rápido

3.5. blanqueo

3.8. Escurrido y secado

3.9. Lavadora

3.10. Lavado a máquina

- Remojo
- Calentamiento
- Aclarado
- Escurrido

#### **4. Lavado y secado de la ropa delicada**

4.1. Colores sólidos

4.2. Colores poco fijos

4.3. Géneros de punto

4.4. Tejidos de lana

4.5. Tejidos artificiales

4.6. Tejidos sintéticos

4.7. Tejidos blancos amarillentos

4.8. El secado

4.9 Como quitar las manchas

**Nombre del curso:** Técnicas de planchado y conservación de la ropa.

**Objetivo del curso:**

Al término del curso se contará con los conocimientos y herramientas necesarias para planchar ropa y conservarla en buen estado con un servicio de calidad, de acuerdo con los requerimientos del cliente. (Ver Anexo 8 y 9).

#### **Contenido Programático**

1. El planchado

2. El remiendo

3. Vestidos siempre limpios

**Nombre del curso:** Técnicas de Limpieza y control en un hogar

**Objetivo del curso**

Al término del curso la alumna contará con los conocimientos y herramientas necesarias para mantener una casa higiénicamente limpia, ordenada y cuidada, con un servicio de calidad, de acuerdo con los requerimientos del cliente. (Ver Anexo 10, 11 y 12).

**Contenido Programático**

1. Casa pulcra
2. Atención del teléfono y de visitantes
3. Guía para realizar compras y mandados
4. Medidas de seguridad en el hogar

**Nombre del curso:** Cocina en el Hogar

**Objetivo del curso**

Al término del curso se contará con los conocimientos y herramientas necesarias para mantener una cocina higiénicamente limpia y cumplir con los estándares establecidos de compra, control, manejo y preparación de alimentos, con un servicio de calidad, de acuerdo con los requerimientos del cliente. (Ver Anexo 13, 14 y 15).

**Contenido Programático**

1. Criterios de la selección de alimentos
2. Limpieza de la cocina
3. Organizar y controlar alimentos
4. Montar el servicio de una mesa

5. Técnicas del manejo higiénico de alimentos

6. Cocinar y elaborar platillos

## **PRECIO**

Al ser una organización sin fines de lucro, el precio por el servicio que se presta es cero. Sin embargo para la viabilidad del proyecto es necesario contar con aportes económicos que sustenten la inversión inicial y costos futuros. Es por ello que se cuenta con el auspicio de empresas comerciales industriales y de servicios que se han comprometido con esta iniciativa.

Existen actualmente 10 empresas quienes se han comprometido con una donación anual de \$10.000 y 10 empresas con una colaboración mensual de \$800. Esto se ha logrado gracias a las conexiones realizadas donde estas empresas apadrinarán la parte económica, hasta que la Organización llegue a ser autosustentable.

## **PLAZA**

La localización adecuada de la organización para determinar el éxito de las operaciones de la misma debe estar situada en un lugar estratégico, cercana a los domicilios de las personas interesadas y al mismo tiempo cerca de las diferentes urbanizaciones del cantón Samborondón, además debe contar con las vías de comunicación y acceso (calles disponibles), es por eso que se quiere proponer en el sector de Samborondón, específicamente en uno de los terrenos que está edificado, donde funcionaba en años anteriores una empresa, se encuentra ubicado específicamente en la cooperativa “Dios con Nosotros”, contando esta zona con excelentes condiciones.

El área comprende 400 m<sup>2</sup> los mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- Área de recepción
- Área de oficinas
- Área de Salas de espera

- Área de Reuniones
- Área de Capacitación

## **PROMOCION**

Al ser un servicio focalizado, la promoción y publicidad de la Organización apuntará a la comunidad en general y al sector empresarial que busca mejorar su imagen involucrándose en asuntos de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) en los cuales se pueda llegar a ellos y generar un gran impacto.

Una forma de promoción sería a través de “trade shows” o exposiciones en las cuales se pueda dar a conocer a un público selecto las características del proyecto y como les puede beneficiar (Ferias). La Organización se promocionará de diferentes maneras, utilizando diversos medios de comunicación. Se utilizarán espacios en los programas de televisión más vistos por el mercado objetivo. También se utilizará como estrategia de introducción el uso de los medios masivos para dar a conocer la empresa; como periódicos de mayor circulación.

Se planea realizar contactos para presentar la idea en programas de variedades como: De casa en Casa, En Contacto, El Club de la mañana, entre otros; donde se va a mostrar las bondades del servicio que prestará la organización “Mujeres productivas al servicio S.A.”. Este tipo de actividades no tiene costo alguno y se lo consigue contactándose con el departamento de Producción de los canales de televisión.

Otra forma que se utilizará para promocionar es mediante la participación del proyecto en eventos y ferias de educación.

# Organización "Mujeres Productivas al Servicio"

[Home](#)

[Nuestra Misión](#)

[Servicios](#)

[Contáctenos](#)



Nombre (familia)

Empresa

Teléfono

Fax

Persona que le  
recomendó  
nuestros servicios

Correo electrónico

Ubicación

Enviar

---

Contáctenos al correo: [mujeresproductivasalservicio@hotmail.com](mailto:mujeresproductivasalservicio@hotmail.com)

[www.mujeresproductivasalservicio.com.ec](http://www.mujeresproductivasalservicio.com.ec)

## **Estrategias de penetración y venta personal**

A la hora de plantear estrategias de mercado se debe considerar los siguientes puntos:

- Necesidad planteada
- Condiciones del contrato: Cláusulas y políticas. Flexibilidad.

Necesidad planteada de:

- Contar con un servicio de calidad (servicio doméstico)
- Necesidades de las mujeres en cuanto a falta de empleo y medios para subsistir.
- Solución que paliaría en algo la pobreza y desocupación.

El talento humano es de primera, ya que el personal será seleccionado y entrenado para dar soporte en todas las áreas del servicio doméstico.

## **Estrategia de promoción**

Para promocionar el proyecto se debe considerar primordialmente el posicionamiento físico en las zonas marginales donde existe la problemática.

## **Estrategia publicitaria y de comercialización**

A continuación se detallan los medios que se utilizarán para la estrategia publicitaria con sus costos respectivos:

### **Publicidad en Medios**

#### **Periódico**

Diario "EL UNIVERSO" \$1880,00

Emisión Domingo, Sección ECONOMIA

15cm ancho x 20cm alto

A Color

### **Correo Directo**

Imprenta Albocopias

Formato papel A4

A Color

Cantidad 50 unidades

Bond \$ 5

Couche \$ 20

### **Web**

Banner Principal

Producción \$300

Visitantes únicos

IP 100X120 píxeles \$250

Contrato mínimo 3 meses

Valor incluye animación

### **Sistema Mailing (Correo electrónico)**

Costo significativo por tiempo de uso del computador \$ 0.50 la hora

Total Gastos de Promoción y publicidad \$ 2.450, oo.

### 3.1.5 Análisis de las cinco fuerzas de Porter



#### 1. Amenaza de entrada de nuevos competidores: BAJA

Uno de los problemas que sufren muchas empresas es la entrada masiva de nuevos competidores que deciden incursionar en campos nuevos o alternativos que sean más lucrativos. Dentro del caso del centro de capacitación como organización sin fines de lucro no es muy común este tipo de situaciones.

#### 2. La rivalidad entre los competidores: BAJA

Dentro del tipo de servicios que ofrecerá el centro de capacitación no existe tanta competencia como en otras industrias que poseen barreras de entrada fáciles; pero en cambio, se debe “competir” en muchos casos contra fundaciones de tipo gubernamental, municipal, o comunitarias de la zona que desean poner una copia de nuestra idea y, donde la competencia directa se puede resumir en una guerra de vínculos o contactos con auspiciantes.

La rivalidad dentro de esta industria también está compuesta por los comentarios y críticas que se escuchan por parte de los consumidores del servicio y las comparaciones que ellos realizan en cuestiones de calidad.

### **3. Poder de negociación de los proveedores: MEDIA**

Como sucede en la mayoría de la industria educativa, todos los proveedores son fundamentales para brindar un servicio de calidad y garantizar la satisfacción por parte del cliente, pero tampoco son indispensables. Es decir, aunque ellos si tienen un gran poder de negociación todavía no son los que dominan la situación.

Lo que se debe hacer al momento de escoger un proveedor es analizar los que mejor servicio al cliente ofrecen, ya sea por su puntualidad, seriedad y calidad. Para esto es necesario contar con un personal competente, que se encuentre en capacidad de tomar decisiones correctas y acordes a los objetivos que se persigue, ya que de esto dependerá la reputación e imagen de la misma.

### **4. Poder de negociación de los compradores: ALTA**

Como en cualquier organización, los clientes y consumidores tienen gran poder de negociación ya que la opinión que ellos tengan del producto es lo que permitirá crear una buena imagen de la empresa en la mente de los consumidores, permitiendo así que los mismos regresen y recomienden el servicio.

Específicamente dentro de ésta clase de servicios que se ofrecen tienen la opción de elegir las actividades y servicios ofrecidos por el Centro de Capacitación y colocación, por lo que es muy importante que los consumidores estén satisfechos con el servicio.

## **5. Amenaza de ingreso de productos sustitutos: MEDIO**

Dentro de éste campo es necesario mencionar que los productos sustitutos que debe tomar en consideración al momento de realizar un análisis son las empresas colocadoras de empleo. La importancia que se le debe dar a esta clase de lugares es que los mismos son la competencia más grave y directa, las diversas opciones que existen permiten que los usuarios sean capaces de escoger lo que deseen de acuerdo a sus ingresos y preferencias.

Tomando en consideración todos estos factores, se puede concluir el grado de importancia que juega la calidad al momento de ofrecer un servicio, en especial el que ofrece el Centro de Capacitación a sus usuarios.

### **3.2 Aspectos Administrativos**

#### **3.2.1 La Organización**

La organización “MUJERES PRODUCTIVAS AL SERVICIO S.A.”, capacitará a mujeres de clase económica media baja y baja del cantón Samborondón y de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de instruir las en los distintos oficios que sustenta el servicio doméstico, brindarles la oportunidad de seguir la especialidad de su elección (cuidado de la casa, preparación de alimentos, cuidado de niños, ancianos, primeros auxilios, etc.) y guiarlas en un nuevo estilo de vida próspera y productiva que les ayudará a solventar económicamente su hogar. (Ver Anexo 16 – 26).

El crear este tipo de organización surge de la necesidad real de brindar apoyo a personas que se encuentran sin empleo, viviendo muchas de ellas con carencias económicas importantes. Estos yugos enlazan a una vida pasada, presente y futura, de marginación en todos los ámbitos de convivencia humana y no permiten una salida oportuna y urgente a quien así lo desee, negándole el

derecho de vivir en libertad, paz y prosperidad física, mental y espiritual y construir un mundo digno para sí mismo y para los suyos.

### **3.2.2 Objetivos**

- Ofrecer una preparación especializada en cada una de las ramas del servicio doméstico.
- Mejorar las condiciones de las mujeres de estrato social media baja y baja del cantón Samborondón y de la ciudad de Guayaquil.
- Concienciar a las empresas auspiciantes sobre la importancia del proyecto.
- Crear conciencia entre el público general y Gobierno sobre las necesidades de esta clase productiva del país.

El objetivo principal es de idear, crear y poner en marcha, programas específicos y efectivos que conducirán a producir en las mujeres de condición económica media baja y baja la oportunidad de salir de su actual estado y vivir un nuevo estilo de vida, real, digna y productiva.

### **3.2.3 Resultados Esperados**

- Las personas interesadas en el programa recibirán capacitación formal y sugerencias de desarrollo.
- Las personas que necesiten una empleada doméstica podrán encontrar en esta organización personal especializado, responsable, eficiente y honesto.

### **3.2.4 El servicio que prestará**

#### **PROYECTO: “MUJERES PRODUCTIVAS AL SERVICIO S.A.”**

El proyecto se llevará a cabo en el cantón Samborondón, y su período de implementación será, inicialmente, de un año (de diciembre del 2010 a diciembre del 2011).

Al finalizar este período, se hará una evaluación final y se decidirá su posible continuidad, dependiendo de las aportaciones y el apoyo obtenido.

## **DESCRIPCIÓN**

El proyecto presente, tiene como finalidad proveer servicios de capacitación y colocación de servicio doméstico en Samborondón y Guayaquil para las mujeres de estrato social bajo y medio bajo de ambos cantones.

El proyecto intenta proporcionar:

**Capacitación formal.-** como una manera de dirigir a las mujeres hacia una capacitación formal y trabajos convencionales, se contará con maestros especializados en cada una de las áreas del servicio doméstico.

## **CONTEXTO**

Guayaquil se enfrenta a problemas en el área de población, de la cual una gran parte se encuentra por debajo del umbral de la pobreza y no tiene acceso a la educación.

Dentro de este contexto, vemos que Guayaquil es una de las ciudades con mayor crecimiento y que atrae a muchos migrantes de numerosos puntos de la nación.

El desarrollo del proyecto debe permitir una mejora en las condiciones de vida de las familias de Guayaquil, Samborondón y del entorno mismo. Esto requiere de una intervención global y conjunta, y el prestar especial atención a las áreas en las que se violan sus derechos. Así, para favorecer dicho desarrollo, y siempre teniendo en cuenta el interés superior de las mujeres de escasos recursos económicos, la propuesta consiste en conseguir para aquéllas a quienes el proyecto involucre, una mejor situación económica.

## **LO QUE EL PROYECTO INTENTA SUPERAR**

- Los retos y obstáculos que las mujeres de escasos recursos encaran en sus vidas, tanto dentro de la familia misma, como dentro de la sociedad en general.

## **ACTIVIDADES GENERALES**

Cada actividad se planificará teniendo en cuenta el desarrollo de las mujeres en estudio. La meta es que ellas sean capaces de adaptarse a la sociedad y ser productivas.

## **ACTIVIDADES QUE SE CONTEMPLAN**

1. Establecer contactos con organizaciones o comités que prestan ayuda similares.
2. Llevar a cabo estudios con el fin de comprender la situación de las mujeres en estudio.
  - Identificar necesidades, intereses, soluciones y propuestas
  - Identificar la ubicación de la intervención
  - Comprobar la viabilidad de los servicios que la organización brindará
3. Buscar oportunidades laborales para las mujeres que se acogen al programa de capacitación.

### **3.2.5 Operación del Negocio**

Diagrama de operaciones

1. Inscripción:

- a. Se transmite información requerida de la señorita o señora en recepción, contestando ciertos datos que se ingresa al sistema.
- b. Los datos son evaluados.
- c. Una vez realizado ésto, cada persona tendrá una carpeta con toda la información recopilada.

2. Se procede a informar sobre los beneficios del Programa de Capacitación en la sala de reuniones.

3. Al terminar el día, la directora del centro chequea datos y hace la entrega de un reporte de las actividades donde se describen cada una de las especialidades.

4. En la siguiente reunión la persona inscrita asiste a las clases por ella escogida y en el horario establecido. (Ver Anexo 6).

**PARTE ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL**

**ORGANIGRAMA**

|                                       |                        |           |  |
|---------------------------------------|------------------------|-----------|--|
|                                       | <b>Junta Directiva</b> |           |  |
| Equipo Administrativo                 | Director               | Asistente | Equipo Educativo                             |
| Financiero<br>Secretaria<br>Recepción | Auspiciantes           |           | Coordinador de áreas<br><br>Personal docente |

## **Estructura Organizacional**

La estructura organizacional está conformada por personas especializadas, capacitadas y con vocación al servicio.

A continuación se detallarán las funciones de cada uno de los integrantes y de las personas involucradas en la Organización.

## **FUNCIONES**

### **Junta Directiva**

Delegados en definir las reglas y estrategias de la organización para cerciorarse de que todos los movimientos y actividades funcionen con normalidad y de acuerdo a las normas y objetivos establecidos por la misma.

### **Coordinador de Áreas**

Es el que se encargará de definir y controlar las actividades que realicen los maestros. También deberá supervisar semanalmente dichas áreas para asegurar de que todas las clases sean dictadas con la debida responsabilidad.

### **Jefe Financiero**

Es el encargado de controlar todas las operaciones y transacciones de dinero que se realicen dentro de la organización, elaborando los presupuestos correspondientes.

## **3.3 ESTUDIO FINANCIERO**

En este capítulo se hace un análisis de la rentabilidad del proyecto así como algunas características importantes de la inversión.

Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para Mujeres de Clase Socioeconómica Baja, Mujeres Productivas al Servicio S.A.

| CUENTA                               | US\$          |
|--------------------------------------|---------------|
| ALQUILER local y oficinas (+2 DEP)   | 1.800         |
| MOBILIARIO Y ENSERES                 | 2.000         |
| EQUIPOS                              | 6.410         |
| OBRA CIVIL                           | 1.500         |
| SUMINISTROS                          | 1.200         |
| GASTOS DE SELECCIÓN PERSONAL DOCENTE | 1.650         |
| PAPELERIA Y MATERIAL PARA DOCENTES   | 1.100         |
| GASTOS CONSTITUCION                  | 100           |
| CAPITAL DE TRABAJO                   | 12.500        |
| <b>TOTAL INVERSION INICIAL</b>       | <b>27.260</b> |

Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

| DEPRECIACION        | UNIDADES | VALOR UNITARIO | TOTAL        | 10% ANUAL  |
|---------------------|----------|----------------|--------------|------------|
| Comp. Laptops       | 2        | 1.300          | 2.600        | 260        |
| Personal Computer   | 4        | 700            | 2.800        | 280        |
| Impresoras          | 4        | 50             | 200          | 20         |
| Scanner             | 2        | 50             | 100          | 10         |
| Equipos telefónicos | 6        | 20             | 120          | 12         |
| Fax                 | 1        | 50             | 50           | 5          |
| Dvd                 | 1        | 90             | 90           | 9          |
| A/C                 | 1        | 450            | 450          | 45         |
| <b>TOTAL</b>        |          |                | <b>6.410</b> | <b>641</b> |

Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

| <b>Muebles y enseres</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Precio unitario</b> | <b>Total</b> |
|--------------------------|-----------------|------------------------|--------------|
| Sillones                 | 5               | 50                     | 250          |
| Escritorios              | 5               | 70                     | 350          |
| Archivadores             | 8               | 80                     | 640          |
| Muebles sala de espera   | 1               | 120                    | 120          |
| Mesa de reuniones        | 1               | 160                    | 160          |
| Sillas                   | 12              | 40                     | 480          |
| <b>TOTAL</b>             |                 |                        | <b>2000</b>  |

Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

| <b>Gastos selección personal docente</b> | <b>Valor</b> |
|--|--------------|
| Publicidad medio impreso                 | 240          |
| Reclutamiento                            | 300          |
| Pre-selección                            | 200          |
| Selección                                | 300          |
| Inducción y Capacitación                 | 610          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>1650</b>  |

Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

### 3.3.1 Financiamiento

El 100% de la inversión inicial se financia por capital donado por auspiciantes y empresas donantes.

Existen actualmente 10 empresas quienes se han comprometido con una donación anual de \$10.000 y 10 empresas con una colaboración mensual de \$800. Esto se ha logrado gracias a las conexiones realizadas donde estas empresas apadrinarán la parte económica, hasta que la Organización llegue a ser autosustentable.

#### EMPRESAS DONANTES:

Porta

Nestlé

Lotería Nacional

Unilever

Banco de Guayaquil

Produbanco

Coca-Cola

Movistar

Corporación Nobis

Banco del Pacífico

#### **3.3.2 Proyección de Ingresos (donaciones)**

Se proyectan los ingresos diseñando un plan donde se calcula una cifra deseada trabajando con valores relacionados a las donaciones ofrecidas, obteniendo así un porcentaje que puede variar según la situación de la fundación y del entorno, pero que sirve de base para predecir lo que se quiere proyectar cada mes y que servirá también de comparación con cifras pasadas para su respectivo análisis.

El estimado de las inscripciones (gratuitas) en el primer año de actividades se lo tiene previsto tomando en consideración la capacidad de alumnas que podría acoger la Organización, aproximadamente unas 150 mujeres, por lo que se ha estimado 70 inscripciones repartidas de la siguiente manera:

|                            | No. De inscritos |  |
|----------------------------|------------------|--|
| Cocina                     | 10               |  |
| Limpieza del hogar         | 10               |  |
| Cuidado de niños           | 10               |  |
| Primeros Auxilios          | 10               |  |
| Jardinería                 | 10               |  |
| Etiqueta                   | 10               |  |
| Cuidado de ancianos        | 10               |  |
| Total inscritas primer año | 70               |  |

Elaborado por: Ma. Daniela Bravo Franco y Ma. Fernanda Bravo Franco

Se estima un incremento anual del 10%.

Las metas que se estiman cumplir en un plazo determinado durante la marcha de la organización las presentaremos mediante una proyección de 5 años.

### **3.3.3 DETERMINACION DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES**

El presupuesto de gastos operativos anuales comprende los desembolsos por los siguientes conceptos:

#### **En Gastos Administrativos**

Los sueldos de los miembros de la organización se estima, el básico con un incremento de 5% anuales.

Por el arriendo del establecimiento donde funcionaria la organización es de \$600, fijándose un incremento del 10% anual.

Por gastos de movilizaciones, suscripciones, mantenimientos varios, etc. se establece un incremento del 5%.

### Costos Operativos

En cuanto a los salarios del personal docente se estima la contratación de 14 profesores con un sueldo básico de \$264.00, con un incremento anual del 10%.

#### PROYECCIONES INGRESOS Y COSTOS

|                                     | 1                 | 2                 | 3                 | 4                 | 5                 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>valor donacion anual</b>         | 10000,00          | 11.000,00         | 12.100,00         | 13.310,00         | 14.641,00         |
| <b>valor donacion mensual</b>       | 800,00            | 880,00            | 968,00            | 1.064,80          | 1.171,28          |
| <b>No. Empresas auspiciantes</b>    | 10                | 11                | 12                | 13                | 14                |
|                                     |                   |                   |                   |                   |                   |
|                                     | <b>1</b>          | <b>2</b>          | <b>3</b>          | <b>4</b>          | <b>5</b>          |
|                                     |                   |                   |                   |                   |                   |
| INGRESOS POR donaciones anuales     | 100.000,00        | 121.000,00        | 145.200,00        | 173.030,00        | 204.974,00        |
| INGRESOS POR donaciones mensuales   | 48.000,00         | 52.800,00         | 58.080,00         | 63.888,00         | 70.276,80         |
| <b>Total de Ingresos</b>            | <b>148.000,00</b> | <b>173.800,00</b> | <b>203.280,00</b> | <b>236.918,00</b> | <b>275.250,80</b> |
|                                     |                   |                   |                   |                   |                   |
| Sueldos                             | 30.000,00         | 31.500,00         | 33.075,00         | 34.728,75         | 36.465,19         |
| Luz                                 | 600,00            | 660,00            | 726,00            | 798,60            | 878,46            |
| Agua                                | 180,00            | 198,00            | 217,80            | 239,58            | 263,54            |
| Telefono                            | 600,00            | 660,00            | 726,00            | 798,60            | 878,46            |
| Arriendo Establecimiento            | 7.200,00          | 7.920,00          | 8.712,00          | 9.583,20          | 10.541,52         |
| Garantía por establecimiento        | 10.000,00         |                   |                   |                   |                   |
| Imp. Prediales                      | 183,48            | 201,83            | 222,01            | 244,21            | 268,63            |
| Gastos de Oficina (Suministros)     | 1.440,00          | 1.584,00          | 1.742,40          | 1.916,64          | 2.108,30          |
| Caja Chica                          | 1.200,00          | 1.320,00          | 1.452,00          | 1.597,20          | 1.756,92          |
| <b>GASTos Administrativos</b>       | <b>51.403,48</b>  | <b>44.043,83</b>  | <b>46.873,21</b>  | <b>49.906,78</b>  | <b>53.161,02</b>  |
|                                     |                   |                   |                   |                   |                   |
| Sueldo profesores                   | 57.600,00         | 63.360,00         | 69.696,00         | 76.665,60         | 84.332,16         |
| Material didáctico                  | 12.000,00         | 13.200,00         | 14.520,00         | 15.972,00         | 17.569,20         |
| Servicio conexión banda ancha       | 4.200,00          | 4.620,00          | 5.082,00          | 5.590,20          | 6.149,22          |
| Servicio conexión hosting y dominio | 7.800,00          | 8.580,00          | 9.438,00          | 10.381,80         | 11.419,98         |
| <b>Costos operativos</b>            | <b>81.600,00</b>  | <b>89.760,00</b>  | <b>98.736,00</b>  | <b>108.609,60</b> | <b>119.470,56</b> |
|                                     |                   |                   |                   |                   |                   |
| <b>Depreciación</b>                 |                   |                   |                   |                   |                   |
| Equipos de Oficina                  | 641,00            | 641,00            | 641,00            | 641,00            | 641,00            |
|                                     |                   |                   |                   |                   |                   |
| <b>Total Costos y Gastos</b>        | <b>133.644,48</b> | <b>134.444,83</b> | <b>146.250,21</b> | <b>159.157,38</b> | <b>173.272,58</b> |
|                                     |                   |                   |                   |                   |                   |
| <b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>  | <b>14.355,52</b>  | <b>39.355,17</b>  | <b>57.029,79</b>  | <b>77.760,62</b>  | <b>101.978,22</b> |

### 3.3.4 Análisis del punto de equilibrio

El llamado punto de equilibrio consiste en determinar el volumen de ingresos necesarios para cubrir los gastos operativos; en ese momento la organización ni gana ni pierde, es decir obtiene equilibrio con utilidad cero.

A partir del punto de equilibrio hacia la derecha tenemos el área de utilidades mientras que hacia la izquierda se presentan las pérdidas.

Los elementos que intervienen en la determinación del punto de equilibrio son los presentados en el Estado de Resultados: éstos son los costos fijos y variables en relación con las ventas.

Para nuestro caso, utilizaremos el punto de equilibrio en valores de venta, cuya fórmula es:

Costos Fijos

Punto de Equilibrio en US\$ = \_\_\_\_\_

% del margen de contribución

Esta fórmula la aplicaremos para el primer año de operación y consideraremos el Estado de Resultados:

### Estado de Resultados proyectado (Año 1)

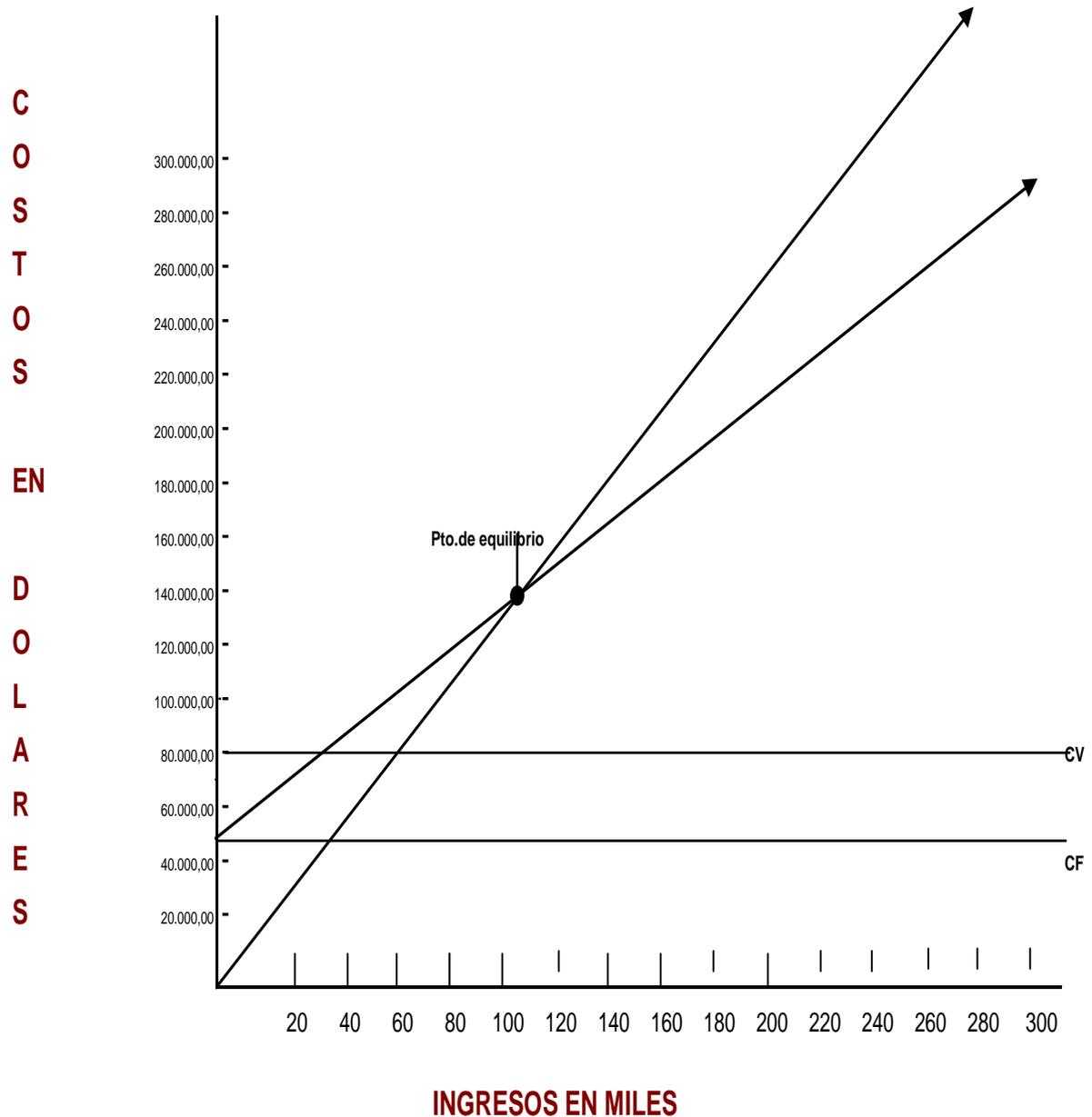
|   |  |                     |              |
|---|--|---------------------|--------------|
| Ingresos  |  | \$ 148.000,00       | 100%         |
| <u>Costos Variables</u>                                   |  |                     |              |
| Costos operativos   |  | \$ 81.600,00        | 55%          |
| Margen de Contribución<br>(%Vtas - % Costos<br>Variables) |  | \$ 66.400,00        | 45%          |
| <u>Costos Fijos</u>                                       |  | <u>\$ 51.403,48</u> |              |
| Gastos Administrativos                                    | \$ 51.403,48   |                     |              |
| Utilidad operativa  |  |                     | \$ 14.996,52 |
| Punto de equilibrio en<br>US\$                            | $\frac{\text{Costos Fijos}}{\% \text{ margen contribución}}$ |                     |              |

Reemplazando las cifras en la fórmula:

|                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Punto de equilibrio en<br>US\$ | $\frac{\$ 51.403,48}{45\%}$ |
|--------------------------------|-----------------------------|

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| Punto de equilibrio en<br>US\$ | <b>\$ 114.574,02</b> |
|--------------------------------|----------------------|

## GRAFICO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO PROYECTADO



Para Graficar:

|          |            |
|----------|------------|
| Ingresos | 148.000,00 |
| CF       | 51.403,48  |
| CV       | 81.600,00  |

### 3.3.5 Estados financieros

Se presentan el Estado de Resultados desde el primer año de operaciones hasta el quinto año, en donde se pueden observar las utilidades netas que puede percibir el proyecto.

| <b>ESTADO DE RESULTADOS ANUALES PROYECTADOS</b> |                  |                  |                   |                   |                   |
|---|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|   | <b>1</b>         | <b>2</b>         | <b>3</b>          | <b>4</b>          | <b>5</b>          |
| <b>DESCRIPCION</b>                              |                  |                  |                   |                   |                   |
| INGRESOS  | 148.000,00       | 173.800,00       | 203.280,00        | 236.918,00        | 275.250,80        |
| COSTO OPERATIVOS                                | 81.600,00        | 89.760,00        | 98.736,00         | 108.609,60        | 119.470,56        |
| UTILIDAD BRUTA                                  | <u>66.400,00</u> | <u>84.040,00</u> | <u>104.544,00</u> | <u>128.308,40</u> | <u>155.780,24</u> |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS                          | <u>51.403,48</u> | <u>44.043,83</u> | <u>46.873,21</u>  | <u>49.906,78</u>  | <u>53.161,02</u>  |
| Utilidad antes de Impuestos                     | 14.996,52        | 39.996,17        | 57.670,79         | 78.401,62         | 102.619,22        |
| 15% Reserva para futuros proyectos              | <u>2.249,48</u>  | <u>5.999,43</u>  | <u>8.650,62</u>   | <u>11.760,24</u>  | <u>15.392,88</u>  |
| Utilidad antes impuesto a la Renta              | 12.747,04        | 33.996,75        | 49.020,17         | 66.641,38         | 87.226,33         |
| 25% IMPUESTO A LA RENTA                         | <u>3.186,76</u>  | <u>8.499,19</u>  | <u>12.255,04</u>  | <u>16.660,34</u>  | <u>21.806,58</u>  |
| <b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA</b>                  | <u>9.560,28</u>  | <u>25.497,56</u> | <u>36.765,13</u>  | <u>49.981,03</u>  | <u>65.419,75</u>  |

### 3.3.6 Evaluación Económica – Financiera

#### Flujo de caja

El flujo de caja representa los desembolsos de dinero neto que se van dando a través del tiempo.

|                                | 1                 | 2               | 3                | 4                | 5                |                  |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>INVERSION</b>               |                   |                 |                  |                  |                  |                  |
| INGRESOS                       | 148.000,00        | 173.800,00      | 203.280,00       | 236.918,00       | 275.250,80       |                  |
| COSTOS OPERATIVOS              | 81.600,00         | 89.760,00       | 98.736,00        | 108.609,60       | 119.470,56       |                  |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS         | 51.403,48         | 44.043,83       | 46.873,21        | 49.906,78        | 53.161,02        |                  |
| RESERVA PARA FUTUROS PROYECTOS | 2.249,48          | 5.999,43        | 8.650,62         | 11.760,24        | 15.392,88        |                  |
| IMPUESTOS                      | 3.186,76          | 8.499,19        | 12.255,04        | 16.660,34        | 21.806,58        |                  |
| INVERSION                      | -27.260,00        |                 |                  |                  |                  |                  |
| <b>FLUJO CAJA</b>              | <b>-27.260,00</b> | <b>9.560,28</b> | <b>25.497,56</b> | <b>36.765,13</b> | <b>49.981,03</b> | <b>65.419,75</b> |

TIR 81%

VAN 109.393,06

## **TIR Tasa Interna de Retorno**

Desde el punto de vista del inversionista la medida más adecuada del beneficio de la inversión es la tasa interna de retorno, o TIR, sobre los recursos propios comprometidos. Esta tasa equivale al rendimiento promedio, en el proyecto en cuestión, de los recursos aportados, teniendo en cuenta los incentivos de cualquier tipo y los impuestos si los hubiere.

La TIR es la tasa de descuento que iguala el valor actual de los futuros netos de efectivo de un proyecto de inversión con el flujo de salida de efectivo inicial del proyecto. Esta constituye la medida más efectiva para comparar si un proyecto es rentablemente atractivo o no.

El proyecto obtuvo una TIR final del 81% Con esta tasa queda demostrado que el proyecto es rentable ya que es mayor que la tasa de descuento:

$$\text{TIR} = 81\%$$

$$\text{Td} = 13\%$$

$$81\% > 13\%$$

## **VAN Valor Actual Neto**

El VAN es un indicador del valor del proyecto que tiene en cuenta la influencia del tiempo (es decir, que comprende la actualización). La operación de ajustar valores futuros al momento actual se denomina actualización. El valor “ajustado” resultante se denomina “valor actualizado o valor actual”.

Específicamente el valor presente neto, nos mide el valor actualizado de los beneficios netos del proyecto, y nos brinda información adicional a la que nos provee la TIR. Si el VAN es positivo, la inversión puede generar ganancias después de reponer el capital y pagar los intereses incurridos. Si el VAN es negativo, el rendimiento de la inversión no es suficiente para reponer el capital invertido y pagar los intereses.

Este método para calcular el atractivo de un proyecto consiste en ajustar los valores futuros de los beneficios netos del proyecto al presente. Si la suma de estos flujos descontados a una mínima tasa alternativa de inversión es cero o positiva se considera rentable el proyecto. Caso contrario sería preferible invertir en otro proyecto. El VAN obtenido con la tasa de descuento es de US\$ 109.393,06 por lo tanto el proyecto es rentable.

### **3.4 Impacto Social**

#### Aspectos sociales

Este proyecto tendrá un gran impacto social en la ciudad de Guayaquil. Es importante señalar el compromiso por parte de diversas instituciones sociales con este proceso, empresas y corporaciones de forma que se han convertido en miembros activos en la búsqueda de soluciones para esta situación.

#### Sostenibilidad.

Ha sido posible sustentar este proyecto gracias al impacto social que persigue y su contribución a la mejora de la calidad de vida de las mujeres en estudio. Al mismo tiempo, el proyecto permitirá la readaptación de las mujeres a la sociedad productiva a través de nuevos proyectos para sus vidas, su incorporación a la capacitación formal de oficios.

Es importante resaltar el significado que la empresa privada ha otorgado a esta problemática situación, pues la donación se ha convertido para ellas en

inversión social la misma que se ha dirigido hacia los grupos altamente vulnerables, como son las mujeres de escasos recursos económicos de la ciudad de Guayaquil y del cantón Samborondón.

Desde el punto de vista financiero: El impacto positivo que generará este proyecto convencerá a la administración municipal para aumentar la cantidad de inversiones dedicadas a proyectos sociales de este tipo.

Desde el punto de vista social y económico: ha sido posible desarrollar actuaciones en el campo de la educación y la sensibilización pública, lo que ha permitido la creación de espacios para el sector de las mujeres.

La gente que ha participado en este proyecto ha aprendido que, en este tipo de procesos, se debe generar una nueva mentalidad perdurable, con la incorporación de ideas novedosas que responden a las necesidades de la población.

Se ha comprendido la importancia y la necesidad de unificar los esfuerzos de las diversas organizaciones existentes a nivel local (comunidad, grupos de acción comunitaria, etc.), así como de las instituciones públicas, privadas y comunitarias, con el objetivo de proporcionar soluciones integrales desde el punto de vista tanto técnico como económico frente a los problemas cotidianos de la gente.

## **Conclusiones**

En un futuro (a mediano plazo), las actividades de nuestra organización se centrarán en proyectos de educación, salud e infraestructura, con especial atención a la mujer pobre pero que quiere ser productiva.

Para ello, se trabajará en la mejora de la calidad de las infraestructuras rehabilitando el equipamiento, capacitación a docentes.

Por otro lado, se buscará una gestión eficiente y participativa reforzando la organización interna y promocionando la participación de toda la comunidad.

Como todo inicio de una organización, todos los recursos fueron los normalmente necesitados de acuerdo a la cantidad de trabajo con la que arrancó. A medida de que los servicios de la organización ganen credibilidad se irán ampliando las operaciones y actividades con mayor número de personal y plataforma tecnológica.

Determinar el éxito de las operaciones de nuestro proyecto será posible solamente realizando una investigación interna que pueda medir las fallas y necesidades de la misma. Se piensa que el potencial de crecimiento que va a tener la organización no tiene límites, y debido a la demanda que se estima, resultado de las necesidades de los este grupo vulnerable, se aseguraría el fortalecimiento de la organización a nivel local, provincial y regional.

## **Recomendaciones**

Con fundamentación en los resultados obtenidos y basándose en las conclusiones que anteceden, se formulan las siguientes recomendaciones:

- ❖ Los proyectos de este tipo deberán contar con la debida asistencia técnica especializada en el sector para un adecuado rendimiento del negocio sin dejar de tomar en cuenta el manejo sustentable de los recursos.
- ❖ Evaluar la posibilidad de ampliar el proyecto a nivel provincial durante la vida útil del proyecto, tomando en consideración el comportamiento del mercado y las variables que lo afectan directamente como precios, costos, demanda y oferta.
- ❖ Realizar investigaciones de mercado para satisfacer adecuadamente los requerimientos de los clientes.
- ❖ Organizar eficientemente las actividades promocionales.
- ❖ Establecer controles y realizar ajustes periódicos en el plan de capacitación y de captación

## **ANEXOS**

Anexo No. 1

**CONTRATO DE TRABAJO DE SERVICIO DOMÉSTICO**

COMPARECEN: Por una parte el señor ADALBERTO SEGUNDO BUENO MEJÍA, que en adelante para el efecto de este contrato será el EMPLEADOR y, por otra parte por sus propios y correspondientes derechos la señora ARIANA MARCELA AVILES DAVILA, que en adelante para el efecto de este contrato será la EMPLEADA. Los comparecientes son legalmente capaces para contratar, obligarse y convienen en suscribirse el presente CONTRATO DE TRABAJO al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: POR OBJETO DEL TRABAJO**

El empleador contrata lo servicios lícitos y personales de la señora ARIANA MARCELA ÁVILES DÁVILA, quien se compromete a prestatas sus servicios como empleada doméstica.

**SEGUNDA: LUGAR Y HORA DE TRABAJO**

La empleada prestará sus servicios en la casa del señor ADALBERTO SEGUNDO BUENO MEJÍA, ubicada en La Urbanización Las cumbres, en la ciudadela Los Ceibos, Guayaquil, cumpliendo el horario de cuarenta horas laborables semanales de lunes a viernes.

**TERCERA: REMUNERACION**

La empleada recibirá una remuneración de USD \$ 264.00 (Doscientos sesenta y cuatro dólares americanos con 00/100), incluidos los beneficios de ley.

**CUARTA: TIEMPO DE DURACION**

El presente contrato tiene el plazo de dos años, al trámite del cual, finalizará la presente relación laboral, finalizando dicho plazo, las partes decidirán mantener la relación laboral indefinida.

#### QUINTA: OBLIGACIONES DE LA EMPLEADA

La empleada cumplirá sus obligaciones con responsabilidad, esmero y puntualidad esforzándose por desarrollar las tareas encomendadas con eficiencia, sobre todo con honradez. Colaborará con los requerimientos del EMPLEADOR, y en general con todas las actividades que se presenten de acuerdo a sus funciones.

---

EL EMPLEADOR

---

EL TRABAJADOR

FECHA: Guayaquil, Octubre del 2010

Anexo No. 2

**DISEÑO DE LA ENCUESTA**

**CUESTIONARIO PARA LA EMPLEADA DOMESTICA**

**DATOS PERSONALES**

EDAD \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_ HIJOS \_\_\_\_\_

DOMICILIO ACTUAL \_\_\_\_\_

NACIDA EN: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIÓN ACADÉMICA**

( ) PRIMARIA

( ) SECUNDARIA

( ) NINGUNA

1. ¿DESDE QUE EDAD UD COMENZO CON ESTA LABOR?
2. ¿CUANTO TIEMPO TIENE TRABAJANDO EN LA MISMA CASA?
3. CUANTAS HORAS TRABAJA A LA SEMANA?
4. ¿QUE LABORES UD REALIZA?
5. HA TENIDO QUE TRABAJAR DIAS FERIADOS O HACER HORAS EXTRAS?
6. ¿SE ENCUENTRA AFILIADA AL IESS?

7. ¿DENTRO DE SU REMUNERACION RECIBE TODOS LOS BENEFICIOS DE LEY?
8. ¿LE DESCUENTA A UD EL ALMUERZO DE SU SUELDO?
9. ¿CUANDO UD SE HA ENFERMADO SU PATRON LE HA BRINDADO ALGUNA AYUDA ECONOMICA?
10. ¿ALGUNA VEZ SE HA SENTIDO HUMILLADA EN EL LUGAR DONDE TRABAJA?
11. ¿HA RECIBIDO MALOS TRATOS?
12. ¿CONSIDERA JUSTO LO QUE LE PAGAN PARA TODAS LAS OCUPACIONES QUE UD REALIZA?

Anexo No. 3

**CUESTIONARIO PARA FAMILIAS DE CLASE MEDIA ALTA - ALTA**

1.- TIENE ACTUALMENTE EMPLEADA DOMÉSTICA?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2.- CUANTO TIEMPO TIENE SU EMPLEADA TRABAJANDO EN SU CASA?

3.- LE PARECE QUE SU EMPLEADA DOMESTICA LE BRINDA UN BUEN SERVICIO?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

4.- QUE TIPO DE INCONVENIENTES HA TENIDO CON SU ACTUAL EMPLEADA DOMESTICA?

FALTAS

ATRASOS

ROBOS

INCOMPETENCIA

DESCORTESIA

NINGUNO

5.- LE RECONOCE TODOS LOS BENEFICIOS DE LEY ADEMÁS DE SU REMUNERACION?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

6.- EN SU CASA CUANTAS VECES HA TENIDO QUE CAMBIAR DE EMPLEADA?

- UNA VEZ AL AÑO

-UNA VEZ CADA SEIS MESES

-UNA VEZ CADA 3 MESES

- NO HE CAMBIADO

7.- LE GUSTARIA QUE LAS PERSONAS QUE OFRECEN EL SERVICIO DOMÉSTICO SEAN PERSONAS CAPACITADAS EN LA RAMA DE OCUPACION A LA QUE PERTENECEN?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

8.- LE GUSTARIA QUE EXISTA UN ORGANISMO QUE CAPACITE A LAS EMPLEADAS DOMESTICA A FIN DE QUE UD PUEDA TENER LA GARANTIA DE QUE SE VA A DESEMPEÑAR EXCELENTEMENTE?

Anexo No. 4

**CUESTIONARIO PARA MUJERES DEL CANTON SAMBORONDON – AREA RURAL- CLASE MEDIA BAJA – BAJA**

**DATOS PERSONALES**

EDAD \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_ HIJOS \_\_\_\_\_

DOMICILIO ACTUAL \_\_\_\_\_

NACIDA EN: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIÓN ACADÉMICA**

( ) PRIMARIA

( ) SECUNDARIA

( ) NINGUNA

1. ACTUALMENTE SE ENCUENTRA TRABAJANDO?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. NECESITA SU FAMILIA QUE UD APORTE EN SU HOGAR PARA SU SUSTENTO?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. HA TRABAJADO ALGUNA VEZ COMO EMPLEADA DOMESTICA?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. LE GUSTARIA QUE EXISTA EN SU COMUNIDAD UN CENTRO DE CAPACITACION DE SERVICIO DOMESTICO Y DE COLOCACION?

Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para Mujeres de Clase Socioeconómica Baja, Mujeres Productivas al Servicio S.A.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ESTARIA DISPUESTA A ASISTIR A LAS CLASES DE LIMPIEZA, COCINA, ETIQUETA, CUIDADO A TERCEROS Y PRIMEROS AUXILIOS?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Anexo No. 5

**CUESTIONARIO PARA LAS EMPRESAS QUE APOYAN OBRAS SOCIALES**

TIPO DE EMPRESA

( ) PUBLICA

( ) PRIVADA

AMBITO DE ACCION

( ) LOCAL

( ) REGIONAL

( ) NACIONAL

( ) INTERNACIONAL

OBJETO DE LA EMPRESA

( ) COMERCIO

( ) INDUSTRIA

( ) SERVICIO PUBLICO

( ) SERVICIO PRIVADO

1.- ¿Cuánta importancia su empresa/institución le otorga a la ayuda social?

Alta – Media – Baja

2. ¿Aporta su empresa a fundaciones de carácter social y otros tipos de organizaciones?

SI

NO

3. ¿Actualmente su empresa aporta a alguna fundación o institución?

SI

NO

4. ¿En caso de ser afirmativo, su empresa estaría dispuesta a ayudar a otra?

SI

NO

5. ¿Su empresa podría llegar a un convenio para aportar al ingreso de una nueva ONG en pro de crear un centro de capacitación de servicio doméstico para las mujeres de clase baja en la ciudad de Guayaquil?

SI

NO

6. ¿Con que periodicidad serían sus aportaciones?

Anual – Mensual - Quincenal

7. ¿Podría gestionar un convenio con sus clientes para que realicen aportaciones a esta nueva ONG?

SI

NO

Anexo No. 6

Datos de inscripción

INFORMACIÓN GENERAL

Nombres: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Cargas familiares: \_\_\_\_\_

APTITUDES

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

EDUCACION:      Primaria ( ) Secundaria ( ) Ninguna ( )

QUE CLASES LE GUSTARIA TOMAR:

COCINA

ETIQUETA

LIMPIEZA DEL HOGAR

CUIDADO DE MENORES DE EDAD

CUIDADO DE ADULTOS MAYORES    JARDINERIA

OTROS:

\_\_\_\_\_

Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para Mujeres de Clase Socioeconómica Baja, Mujeres Productivas al Servicio S.A.



Anexo No. 7: Técnicas para el lavado de ropa



Anexo No. 8: Técnicas para el planchado de ropa



Anexo 9: Planchado de ropa



Anexo 10: Limpieza de la casa



Anexo 11: Técnicas para la limpieza del hogar



Anexo 12: Limpieza del hogar



Anexo13: Técnicas para mantener una cocina higiénicamente limpia



Anexo 14: Cocina en el hogar



Anexo 15: Cocinar y elaborar platillos



Anexo 16: Atención y cuidado a terceros



Anexo 17: Cuidado de ancianos



Anexo 18: Atención y cuidados especiales a la tercera edad



Anexo 19: Atención y cuidado a niños



Anexo 20: Cuidados especiales a menores de edad



### Anexo 21: Actividades y tareas domésticas



### Anexo 22: Primeros Auxilios



Anexo 23: Técnicas a aprender en caso de emergencias



Anexo 24: Cuidado de niños en caso de emergencia



Anexo 25: Botiquín para primeros auxilios



Anexo 26: Cómo atender a una persona cuando se suscita una emergencia

## Bibliografía

- ABC del desarrollo organizacional / Carlos A.E. – Verónica E. – Alberto D.Lourdes P. / Trillas / 1994/199
- Alcanzar la calidad total en una empresa de servicios / Legault Cilles / Trillas
- Análisis y planeación de la Calidad / G. M. Juran / F. M. Gryna / Mc Graw Hill / 1ª ED 1995
- Capacitación y desarrollo de personal / Jaime A. Grados / Trillas / 1ª. ED. 1999
- Cómo fomentar la lectura en los niños / Paul Kropp / Selector / 4ª ED. 1997
- Cómo hablar de autoestima a los niños / Gershen Kaufman - Lev Raphael / Selector / 15ª ED. 1999
- Cómo sobreviven los marginados / Larissa A. De Lomnitz / Siglo XXI editores / Siglo XXI editores / 10ª ED. 1991
- Comportamiento organizacional / Eduardo Soto / Thompson – Learning / 1ª ED. 2001
- Comportamiento organizacional / Judith R. Gordon / Prentice Hall / 1ª ED. 1997
- Cultura Corporativa y productividad organizacional / Daniel R Denison / Legis / 1ª ED. 1990
- Cultura de calidad de servicio / Enrique Müller de la Lama / Trillas / 2ª ED. 2001-10-03
- Datos del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) con relación al Censo de Población del 2001. Véase su página web: [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)

Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para Mujeres de Clase Socioeconómica Baja, Mujeres Productivas al Servicio S.A.

- Desarrollo humano y calidad: los valores en la vida social y profesional / Maggi Yáñez – Rolando Emilio / ED Limusa
- Desarrollo organizacional / Wendell L. F. – Cecil H. Bell Jr. / Prentice Hall / 5ª ED. 1996
- Diferencias de género en las aportaciones al hogar y en el uso del tiempo / INEGI /
- Diseño de Organizaciones ONGs - Joan Enric Ricart.-Biblioteca del IESE de Gestión de Empresas.
- El cuidado del bebé y del niño / Dra. Miriam Stoppard / Javier Vergara editor / 1ª ED. 1995 – 3ª ED. 2000
- El hombre principio universal de la calidad / Roberto Carmona Dávila / ED. Diana 1998
- El liderazgo y la acción / Joan Ginebra / IPADE / Litográfica Ingramex / 1ª ED. 1994
- El mestizaje, unproyecto de Tomás López Medel Y una experiencia de Vasco de Quiroga / Francisco Miranda /
- Empleo con enfoque de género / INEGI /
- Estadísticas de trabajo doméstico y extradoméstico en México 1995-1999 / INEGI / 1ª ED 1999
- Guía práctica de prevención y primeros auxilios / Ediciones plaza & Janes / Plaza & Janes México
- Hogares y trabajadores en la ciudad de México / Brígida G. – Humberto M. – Orlandina de C. /
- <http://www.oit.org/public/english/standards/ipec/simpoc/index.htm>
- Investigación de mercados / Ronald M. Weiers / Prentice Hall / 2ª ED. 1986
- La afectividad en el niño / Ma. Teresa Alonso Palacios / Trillas / 4ª ED. 1997
- La satisfacción total del cliente / Horovitz Jacques / Mc Graw Hill / 1999

- La satisfacción total del cliente / Jacques Horovitz / ED. Mc Graw Hill 1999
- Las encrucijadas de clase y género / Lourdes B. - Martha R. / Fondo de cultura económica /
- Las mujeres en la pobreza / El colegio de México GIMTRAP / 1ª Reimpresión 1997
- Liderazgo centrado en principios / Stephen R. Covey / Paidós Empresa 22 / México 1998
- Management of organizacional behavior / Paul Hersey – K. H. Blanchard – D.E. Jhonson / Prentice Hall / 1996
- Manual de desarrollo de recursos humanos / Hampton – Summer – Webber / Trillas / 1ª ED. 1982
- Mujer y Hogar, Manual de administración familiar / EDAC estudios de administración aplicada / Trillas / 1ª ED 1996
- Mujer y trabajo, La mujer, humanizadora del mundo laboral / EDAC estudios de administración aplicada / Trillas / 1ª ED 1997
- Mujeres y hombres en México / INEGI /
- Primeros auxilios para niños y bebés / Seliler – Thomas / EDAF
- Psicología del mexicano en el trabajo / Mauro R. – Patricia R. / Mc Graw Hill / 1ª ED. 1992
- 500 tips para capacitadores / Phil Race – Brenda Smith / Panorma / 3ª ED. 2001 – 10-03
- Según datos del INEC sobre el censo del 2001, de la Población Económicamente Activa (P.E.A.)
- Según el censo del 2001, el subempleo llega al 52,4 % de la población comprendida entre 18-64 años.
- Súper bebé, desarrollo total del niño / Dr. Jaroslav Koch / ROCA / 1ª ED. 1976 – 19ª ED.1999
- The character of organization / William B. – Davies B. / Publishing / 1992
- Tu hijo y su salud / Dr. Carlos Hoyos A. / Edivisión / 1ª ED, 1995 – 2ª ED. 1999

Desarrollo de un Centro de Capacitación y Colocación de Servicio Doméstico para Mujeres de Clase Socioeconómica Baja, Mujeres Productivas al Servicio S.A.