



# POSGRADOS

## Maestría en Administración de empresas

RPC-SO-37-No.696-2017

Opción de  
titulación:

ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

TEMA:

ESTUDIO DE LOS SERVICIOS A DOMICILIO  
COMO FORMA DE INCLUSIÓN LABORAL  
PARA ECUATORIANOS ADULTOS DESEMPLEADOS  
EN EL SUR DE QUITO

AUTOR:

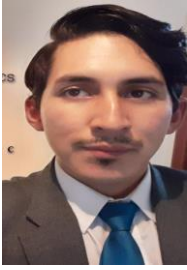
DIEGO ANDRÉS JARRÍN OCHOA

DIRECTOR:

MARCO ALEJANDRO MONTES DE OCA SEVILLA

QUITO - Ecuador  
2022

**Autor:**



***Diego Andrés Jarrín Ochoa***

Ingeniero Electrónico Mención Sistemas Industriales  
Candidato a Magíster en Administración de Empresas Mención en  
Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede  
Quito.

[djarrin@est.ups.edu.ec](mailto:djarrin@est.ups.edu.ec)

**Dirigido por:**



***Marco Alejandro Montes de Oca Sevilla***

Magíster Ejecutivo en Dirección de Empresas con Énfasis en  
Gerencia Estratégica.

Especialista en Gerencia de Proyectos

Ingeniero Financiero

[mmontesdeoca@ups.edu.ec](mailto:mmontesdeoca@ups.edu.ec)

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

**DERECHOS RESERVADOS**

©2022 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

JARRÍN OCHOA DIEGO A.

***ESTUDIO DE LOS SERVICIOS A DOMICILIO COMO FORMA DE INCLUSIÓN  
LABORAL PARA ECUATORIANOS ADULTOS DESEMPLEADOS EN EL SUR DE QUITO***

## **RESUMEN**

La situación laboral actual permite proponer ideas para mejorar la calidad de vida de los quiteños desempleados, su situación financiera como clientes y beneficio a los administradores como proveedores. El objetivo principal es realizar un estudio para identificar causas de desempleo en las personas adultas, y, como los servicios a domicilio pueden ayudar a una inclusión laboral en el sur de la ciudad Capital del Ecuador (Quito).

Para el desarrollo de este trabajo se han empleado metodologías descriptiva, documental y explicativa, se describe la realidad nacional en los aspectos del macroentorno resaltando su influencia en el desempleo. Además, revisando documentación se busca explicación de la inclusión laboral como efecto de los servicios a domicilio.

Los hallazgos más destacados y principales conclusiones, van en torno a las encuestas realizadas a empleadores, empleados y consumidores encuestados, con los cuales en conjunto se pudo determinar el aporte que ha tenido la inclusión de servicio a domicilio en el mercado, los propietarios de los negocios además de incrementar sus ventas incorporaron a personas adultas desempleadas.

### **Palabras clave:**

Servicios a domicilio, inclusión laboral, empleo, situación laboral, desempleo, movilidad, empleo en tiempos de pandemia, sostenibilidad.

## **ABSTRACT**

The current employment situation allows proposing ideas to enhance the quality of life of unemployed Quito residents, their financial situation as clients and benefits to administrators as providers. The main goal is to carry out a study to identify causes of unemployment in adults, and how home services can help labor inclusion south of the city of Quito.

Descriptive, documentary and explanatory methodologies are used, the national reality is described in the aspects of the macro environment highlighting its influence on unemployment, reviewing documentation and an explanation is sought between labor inclusion as an effect of home services. The most outstanding findings and main conclusions are related to the surveys carried out with employers, employees and consumers surveyed, allowing to determine the contribution that the inclusion of home service has had in the market, in addition to increasing their sales they included unemployed adults.

### **Keywords:**

Home services, labour inclusion, employment, employment status, unemployment, mobility, pandemic-era employment, sustainability.

## Introducción

La pandemia Covid-19 trajo consigo el confinamiento para varios ecuatorianos, ocasionando que las empresas suspendieran sus actividades y tengan grandes pérdidas económicas, debido a ello después de tres meses varias de estas empresas quebraron, por lo que tuvieron que cerrar, cargando consigo una gran cantidad de despidos.

A nivel nacional parte de las empresas que subsisten luego del inicio de la pandemia, han optado por adentrarse al mercado de servicio a domicilio, mercado que originalmente estaba asociado al sector de consumo de alimentos y mensajería, aunque esto significara entregar un 10% o 15% del valor de sus facturas a las “app” como lo expuso la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico, además de costear pagos a quienes trabajaban como motorizados dentro de su empresa, esto representara un 25% del valor de entrega total o en otras ocasiones llega a ser un poco más, no puede pasar por desapercibido que las empresas necesitan estar en este mercado.

Varias empresas decidieron ofertar sus servicios a domicilio, permitiendo oportunidades laborales e inclusivas a personas mayores de 40 años, para realizar una entrega, varias personas creen que no es necesaria la experiencia y mucho menos la edad, e inclusive creen que es una oportunidad laboral para las personas que debido a la pandemia o por otros factores, hoy en día se encuentran desempleadas.

Esta investigación permite identificar causas de desempleo en las personas adultas, y, como los servicios a domicilio pueden ayudar a una inclusión laboral al sur de la ciudad de Quito.

## Marco conceptual

La Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU, 2020), define los siguientes indicadores laborales:

**Población en edad de trabajar (PET):** personas de 15 años y más. **Población económicamente inactiva (PEI):** personas de 15 años y más que no están empleadas, tampoco buscan trabajo y no estaban disponibles para trabajar. **Población económicamente activa (PEA):** personas de 15 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana. **Subempleados:** personas con empleo que, durante la semana de referencia, percibieron ingresos inferiores al salario mínimo y/o trabajaron menos de la jornada legal. **Desempleados:** Personas de 15 años y más que, en el período de referencia, no estuvieron Empleados. **Tasa de desempleo.-** Es el porcentaje que resulta del cociente entre el total de desempleados y la población económicamente activa.

**Servicios a domicilio:** se trata de satisfacer necesidades de las personas, evitando que estas tengan que movilizarse a buscar y adquirir lo que buscan (Vásquez & Hernández, 2015).

**Inclusión laboral:** según (Salvá & Nicolau, 2009) el término inclusión laboral se emplea para referirse a la incorporación inicial, es decir, el acceso al primer trabajo. También lo emplean como sinónimo de colocación.

**Sur de Quito:** para el estudio se considera la zona sur urbana de la ciudad. (Díaz, 2013)

## Bases teóricas

La economía es un cimiento del cual parte el progreso de un país, siendo evaluada por la cantidad de empleo que se pueda generar, esta economía es base fundamental para abrir oportunidades, nuevos emprendimientos, evitar la salida de divisas, inversión extranjera, empresas con mejor estabilidad, lo que provocaría grandes plazas de empleo, es decir que, el correcto manejo y desarrollo hacen que un país pueda verse mucho más sólido económicamente.

## Análisis económico

En el 2019 el BCE registró un PIB nominal de 107,436 millones de dólares, preveía un PIB nominal de USD 109.667 millones para el año 2020. Sin embargo, el 11 de marzo de 2020 se declara emergencia sanitaria por Covid-19, lo que provoca implementación de medidas políticas, económicas, sociales y sanitarias que debían ser impuestas de urgencia, debido a que se trataba de una pandemia y varios países en el mundo se encontraban en confinamiento estricto, se adoptaron medidas como teletrabajo y las empresas optaron por servicios a Domicilio, mientras otras despedían a sus trabajadores, o cerraban “hasta que mejore la situación del país”.

La publicación ENEMDU del INEC analiza cómo se afectó el empleo en el periodo de confinamiento por el Covid-19 de marzo a junio 2020, así también la reapertura económica en el tercer trimestre de 2020,

La tasa de empleo bruto con un valor del 52.8% disminuyó 11 puntos porcentuales (pp.), desde junio 2019 a junio 2020, como se indica en la Tabla 1.

<b>Tabla 1</b>						
Tasas de empleo bruto y desempleo junio 2019 a junio 2020.						
Grupos de edad	Valoración en la tasa de empleo bruto			Variación del desempleo		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
35-44	-7,9	-6,3	-9,3	8,1	6,1	10,6
45-54	-8,9	-6,3	-10,7	6,0	5,7	6,3
55-64	-14,0	-9,8	-18,3	7,0	6,3	8,0

Fuente: (Esteves, 2020)

## Análisis político legal

A partir del Decreto ejecutivo No. 1017, se da a conocer acerca del estado de excepción, toque de queda, restricción vehicular, cierre de aeropuertos y fronteras, ocasionando la paralización económica del país, si la situación era dura durante estos meses incrementó más en el segundo trimestre de 2020 en donde el barril de petróleo llegó a cotizarse en \$0.00 USD. Lo cual contribuyó a que el PIB del Ecuador decreciera en 12,5% (Banco Central del Ecuador, 2020).

La Ley Orgánica de Apoyo Humanitario del 19 de junio de 2020 estableció acuerdos laborales para afrontar dificultades como las manifestados en el país por la pandemia del Covid-19, situación que justificó cambiar la modalidad de trabajo e incluso darla por terminado en lo estipulado en el Art. 169 # 6, del Código de Trabajo, ante fuerza mayor las empresas pueden dar por terminado el contrato con sus trabajadores. Esta ley indicaba que podían ser despedidos mediante esta causal siempre y cuando esté relacionada al cese total y definitivo de la actividad económica del empleador, violentando los derechos de las personas pues varios trabajadores fueron despedidos y aunque después de un año siguen sin recibir sus liquidaciones.

Varias políticas públicas, sobre todo, debido al toque de queda ocasionaron que empresas o locales comerciales no puedan atender de manera presencial, por lo que optaron por ofrecer sus productos a través de redes sociales o internet, entregándolos por medio del servicio a domicilio, esta nueva forma de hacer llegar el producto al cliente ayudó a incrementar sus ventas y mejorar su situación económica.

### **Análisis social: salud, educación, pobreza y desigualdad**

#### **Salud**

La respuesta del país frente a la emergencia sanitaria actual ha sido muy variada, en cuanto a medidas de reactivación y regeneración de la sustentabilidad de sus sectores económicos, principalmente concentrando su prioridad en la adquisición de equipos sanitarios, e insumos médicos, para la finalización del primer trimestre del 2021 Ecuador reportó 324 482 casos de infecciones por COVID-19 registradas (OIT, 2021).

Es aquí, en donde la atención al cliente en materia médica adoptaría de manera eficiente su transición al servicio a domicilio, entregas de insumos médicos puerta a puerta e incluso telemedicina, tuvieron fuerte protagonismo durante las primeras instancias en el inicio de la propagación nacional de este virus. Poniendo en oferta varias plazas laborales asociadas a la entrega de estos insumos. Sin embargo, el fácil acceso a servicios médicos a domicilio no mitigaba la eminente reducción de los ingresos y capacidad de gasto en la población ecuatoriana.

#### **Educación**

La educación debe ser una prioridad, aun en emergencia sanitaria este derecho humano debe ser garantizado, pues a largo plazo esto permite aportar a la recuperación económica del país. (Unicef, 2021)

Existen personas con rezago educativo, con sus niveles educativos incompletos y al no contar con títulos que respalden sus conocimientos, no es posible que accedan a trabajos correctamente remunerados o estables. A pesar de que es una prioridad garantizar el acceso educativo, durante el último año las desigualdades estructurales y barreras limitantes han sido motivo de exclusión de ciertos porcentajes de la población estudiantil del proceso educativo.

## **Pobreza y desigualdad**

El atravesar una pandemia ha dejado varios efectos desfavorables para la economía y las repercusiones sociales en índices de pobreza y desigualdad no son alentadores, según datos del INEC, el 32 % de ecuatorianos vive con menos de 2.8 dólares al día. (INEC, 2021)

Estudios del INEC arrojan datos de pobreza por ingresos a nivel nacional en algunos casos extremos, el desempleo y subempleo se ha convertido en el fenómeno de riesgo económico social de toda la ciudadanía, para el 2021 los índices de pobreza mostraron un índice de variación en aumento significativo.

De toda la población económicamente activa las personas que poseen un empleo adecuado, son aquellas que trabajan 40 horas semanales y reciben una remuneración de por lo menos el salario básico, que en Ecuador se ubica con USD 400 mensuales. Posteriormente a la crisis sanitaria sus ingresos económicos se vieron deteriorados debido a la reducción de horas semanales trabajadas, despidos y muchos otros factores que colocaron a muchas personas como parte del indicador de pobreza y pobreza extrema en el Ecuador.

## **Modelos B2B y B2C**

Estos modelos de ventas B2B y B2C cuyas siglas significan “Business to Business” y Business to consumer” respectivamente, son modelos de negocio que se basan en el cliente final para atender sectores específicos de un mercado.

En compras a través de Internet, se genera un proceso que inicia en una orden de venta inicial B2B, luego se verifican los productos y componentes pedidos, que son decisivos de compra respecto a las necesidades de solucionar problemas de las empresas solicitantes (Zamarreño, 2020).

A esto se le suman variables comerciales que pueden surgir de parte del mercado interesado, por ejemplo si se le permite al cliente cambiar su orden tras el pedido, que sucede con entregas tardías o aplazadas, como se garantiza la entrega, la forma de pago del cliente, con la aclaración de todo esto previa la emisión de un acuse de recibo del pedido, se establecerá una estrecha y larga relación con el cliente, este modelo es mucho más directo y tiene una leve persuasión para convencer al consumidor.

Por otro lado, el modelo B2C, es un modelo que generalmente se evidencia en empresas que ofrecen bienes y servicios de consumo masivo, usan generalmente métodos OLAP (procesamiento analítico en línea) mediante minería de datos (Zamarreño, 2020).

En este modelo se destaca la valoración social que ofrece la transacción, no siempre se adquiere productos que el cliente necesita, más bien con un análisis inicial se prevé necesidades futuras. Cerrar una venta en B2C suele ser muy ágil y rápido, y precisamente por eso es por lo que el número de operaciones es alto. Las recomendaciones, emociones y marketing digital entran mucho en juego en este modelo de negociación y venta.

## **¿Cómo vender servicios?**

Para empezar, se debe recordar que cualquier acción de marketing debe estar enfocada en el cliente ideal, el producto que se está ofertando y la competencia, de aquí nacen objetivos específicos de



ventas que dependiendo el servicio y el tipo de transacción serán exitosos o terminarán en un fracaso. Hay que tener en cuenta que vender bien se resume en tres fundamentos básicos: prospectar, estar frente a los que toman la decisión y finalmente tener una estrategia de ventas eficaz (Kinder & Chornogubsky, 2013).

A esto se le complementa todo el trabajo de marketing de ventas, como por ejemplo tener alianzas estratégicas en la búsqueda de clientes, trabajar el ámbito del networking, redes sociales y bases de datos que permitan mantener relaciones publicas segmentadas, pero con calidad masiva.

### **Logística y Supply Chain**

En la actualidad los mercados están caracterizados por ser más complejos y dinámicos en cuanto a los entornos que se desenvuelven, lo que los convierte en punto de mira de factores clave para llegar objetivamente al cliente, el marketing logístico establece que una estrategia de suministro impulsada por el mercadeo hace que las competencias de servicio al cliente y control de costes operativos se adapten profesionalmente y se modernicen para maximizar los resultados (ESIC, 2014).

El Supply Chain o gestor mayor de la cadena de suministro, es responsable de gestionar y organizar de todas las actividades de venta de los productos además de tener un seguimiento con el cliente y estar a disposición de sus necesidades.

### **Teletrabajo y servicios a domicilio**

La Superintendencia de Compañías registra a julio de 2021 la existencia de 52 empresas dedicadas a actividades económicas relacionadas a servicios a domicilio, de las cuales, 14 empresas se ubican en Quito (SUPERCIAS, 2021).

El servicio a domicilio consiste en realizar una entrega puerta a puerta de un producto desde un centro de distribución hasta el domicilio del cliente gestionado vía telefónica o por internet (Llor & Diaz, 2012).

El teletrabajo es un fenómeno mundial, que últimamente ha tenido un crecimiento acelerado, el usar un dispositivo móvil o tecnologías que adaptan las modalidades laborales ofrecen cada vez más espacios orientados a ofrecer comodidad y en la calidad de vida, a su vez están en directa relación con la prestación o venta de servicios, al realizar los trabajos operativos fuera de la empresa el teletrabajo controla su tarea por medio de software , esto facilita la organización y logística en la prestación de servicios.

### **Análisis demográfico**

En el Ecuador existen 17'173.597 habitantes aproximadamente. Respecto a la PET es del 71.1% equivalente a 12.4 millones, de ellos la PEA es del 67.8%, es decir 8.4 millones de personas. Quito como capital del país, se encuentra distribuido en mayor parte adultos jóvenes de 20 a 39 años, seguida de niños y adolescentes y en menor proporción adultos mayores de 65 años, la densidad bruta de la mancha urbana en Quito para 2021 es de 67 habitantes por km<sup>2</sup>. (INEC, 2021)

Según la ENEMDU correspondiente al año 2021, y con datos oficiales del INEC, del total de la población ecuatoriana solo un 32% cuenta con un empleo pleno.

Se entiende que, al contar con una licencia de conducir, ya sea motocicletas o automóviles para realizar la entrega de productos a domicilio, son personas mayores en edad adulta quienes se dedican a esta labor, una selección de este mercado se resume en la Tabla 2:

<b>Tabla 2</b>				
Selección de mercado meta				
Mercado total de habitantes pichincha		Mercado potencial		Mercado meta inicial : Adultos desempleados en el Sur de Quito
Habitantes Quito	86,1 %	Adultos en Quito	45,61 %	48,567 personas desempleadas  (1,74 %)
Habitantes resto de pichincha	13,83 %	Desempleados en Quito	4,9 %	
		Adultos ecuatorianos desempleados	4,85 %	

Fuente: Elaboración propia en base a información del ENEMDU (2021).

Según proyecciones poblacionales (Bustamante & Armas, 2017) para el 2030, la provincia de Pichincha en población adulta será de aproximadamente 3.2 millones de habitantes.

De la población económicamente activa la mayor parte de personas resultaron afectadas en sus plazas de trabajo, pues los indicadores laborales del país muestran cifras que el empleo no remunerado y el desempleo en comparación con años anteriores está en creciente aumento, consecuentemente la mayoría de las personas optan por encontrar un sustento económico pleno o temporal en otros sectores de la economía, ya sea informal o temporales.

A raíz de la pandemia, han aumentado las personas realizando servicios a domicilio, principalmente de entrega de alimentos (delivery) a través de aplicaciones móviles o couriers autorizados como son Uber Eats, Pedidos Ya, Rappi, que son canales de distribución a domicilio y con canales de recepción de pedidos (Diario El Comercio 2020).

## **Marco Metodológico**

### **Tipo de investigación**

El artículo emplea investigaciones de tipo descriptiva, documental y explicativa. Se describe la realidad nacional de un periodo pasado en los aspectos, económicos, políticos y sociales resaltando su influencia en el desempleo para ecuatorianos adultos al sur de Quito, se revisa documentación

existente respecto al tema y se busca explicación entre inclusión laboral como efecto de los servicios a domicilio.

### **Hipótesis y variables**

- Operatividad de variables a estudiar en correspondencia con las causas y efectos vinculados al problema:
  - Variable independiente: cantidad de servicios a domicilio ofertados al sur de Quito.
  - Variable dependiente: cantidad de ecuatorianos adultos incluidos laboralmente.
  - Variables demográficas como edad, etnia, nivel de educación, lugar de residencia de los adultos desempleados del sur de Quito.
  
- Formulación de hipótesis si fuere necesario:
  - La edad y el lugar de residencia causa un mayor impacto en el desempleo en comparación a la etnia y nivel de educación de los ecuatorianos adultos del sur de Quito.
  - Los servicios a domicilio fomentan la inclusión laboral del adulto desempleados del sur de Quito.

### **Materiales y Método**

*Unidad de análisis*

Servicios a domicilio ofertados al sur de Quito (parroquias urbanas).

*Población*

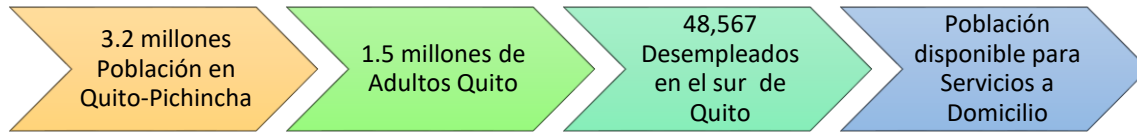
Ecuatorianos adultos desempleados al sur de Quito (parroquias urbanas).

*Tamaño de muestra*

Según proyecciones poblacionales (INEC, 2019) para el 2020, la provincia de Pichincha en población adulta (entre 25 y 60 años) proyecta albergar 1.472.390 habitantes, aproximadamente 1.5 millones, dentro de la ciudad de Quito habitan personas ecuatorianas y extranjeras, se proyectó 2.781.641 habitantes para el 2020, es decir se concentra el 86.17% de la población de la provincia de Pichincha (INEC, 2019), se investiga la población ecuatoriana adulta desempleada, según (ENEMDU, 2020) cerca de 48,567 personas al sur de la ciudad, como se resume en la Figura 1.

## Figura 1.

Selección de mercado meta.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INEC (2019).

Aplicando la fórmula de muestreo probabilístico donde se considera  $Z=1.96$  con un 95% de nivel de confianza, un error de 5%, y probabilidad aleatoria del 50%, (Hernández, Fernández y Baptista 2014, pág 177):

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2pq}}$$

Donde el universo filtrado es  $N=48,567$ .

$$empleados = \frac{48567}{1 + \frac{(0.05)^2(48567-1)}{(1.96)^2(0.5)(0.5)}} = 381$$

La muestra calculada resulta de  $n=381$  ciudadanos ubicados en las 37 parroquias urbanas del sur de Quito, aproximado 10 personas por parroquia, seleccionados aleatoriamente de encuestas digitales.

La demanda de los servicios a domicilio y su respectivo éxito responde a la disponibilidad de oferta que cada negocio ofrece en sus páginas web, aplicaciones asociadas y redes sociales, principalmente en la ciudad de Quito lideran las “apps” y empresas:

- Pedidos Ya (antes Glovo)
- Uber
- Ktaxi
- Tipti
- AYA
- La Tamia
- La Malagueña

De entre estas se cuenta con aproximadamente 10000 trabajadores realizando entregas y servicios a domicilio, asociados con 1600 restaurantes y actividades relacionadas con las entregas de comida rápida y servicios en general de entrega (Torazos, 2020). Para el sur de la ciudad de Quito haciendo un análisis por parroquia y persona Potencial y Económicamente Activa (PEA) 14 de cada 100 personas no poseen un trabajo estable correspondería un aproximado de 86,328 personas sin empleo, y esta área ha sido fuertemente atacada con la participación de contratos para brindar

servicios a domicilio, con un sondeo de densidad poblacional por parroquia del Directorio de Empresas y Establecimientos (INEC, 2021) se obtiene que para “N” existe un estimado de 23,164 empleadores en la ciudad de Quito en la zona sur.

Obtención de la muestra:

N = 23,164 empleadores.

$$empleadores = \frac{23164}{1 + \frac{(0.05)^2(23164-1)}{(1.96)^2(0.5)(0.5)}} = 379$$

En referencia a la demanda, existen empleados para que realicen estos servicios, además se observa a los consumidores que adquieren, compran, alquilan o solicitan estos servicios, es por ello que al sur de la ciudad de Quito existe un índice de consumidores representativos, aproximadamente el 36% de los habitantes de la ciudad residen en el Sur, en promedio existe dos y medio millones de personas al 2021 (INEC, 2021), por lo tanto 968,454 personas están domiciliados al sur de la capital, basándose en el promedio de PEA por parroquia y densidad poblacional que presentan siendo que la mayoría son cabezas de familia dentro del rango de adultez establecido y principalmente recurren a servicios alimenticios, médicos, o de movilización “N” es igual a 322,818 personas que alguna vez han usado o recurrentemente acuden a estos servicios. (ElUniverso, 2020).

Cálculo de muestra n:

Tomado como N= 322.818.

$$consumidores = \frac{322,818}{1 + \frac{(0.05)^2(322,818-1)}{(1.96)^2(0.5)(0.5)}} = 385$$

### **Métodos a emplear. ¿Cuál y para qué?**

Se define la zona geográfica, se estudia las variables demográficas edad y ocupación como filtros para la segmentación, tomando en cuenta la información del INEC.

Para identificar los ecuatorianos adultos desempleados que han sido incluidos laboralmente en servicios a domicilio en el sur de Quito.

### **Fuentes primarias:**

Artículos y publicaciones del INEC, BCE, BID, DMQ.

### **Fuentes secundarias:**

Periódicos, revistas, blogs. Tesis sobre servicios a domicilio.

## Técnicas de recolección de datos ¿Cuáles y para qué?

Encuesta digital a través de herramientas como Google Forms para obtener información de las características comunes del desempleo en ecuatorianos adultos y registrar una estadística de esta situación al sur de Quito. La encuesta se ejecuta virtualmente para mantener distanciamiento social como precaución de salud y seguridad por la pandemia Covid-19.

### Herramientas para el análisis e interpretación de la información

Google Forms ofrece estadísticas para analizar e interpretar la información. Dentro del mercado meta que se investigan a través de los siguientes enlaces las encuestas digitales en internet para empleadores, empleados y consumidores de servicios a domicilio. Ver tabla 3:

<b>Tabla 3</b>		
Enlaces a encuestas digitales elaboradas en Google Forms		
<b>Empleados</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Consumidores</b>
<a href="https://forms.gle/E6abbuaKdQbmUX9A8">forms.gle/E6abbuaKdQbmUX9A8</a>	<a href="https://forms.gle/gWyUsLUkTp6VoGvN6">forms.gle/gWyUsLUkTp6VoGvN6</a>	<a href="https://forms.gle/oEmYDJ4udq1jmHDR7">forms.gle/oEmYDJ4udq1jmHDR7</a>

Fuente; Elaboración propia.

### Resultados

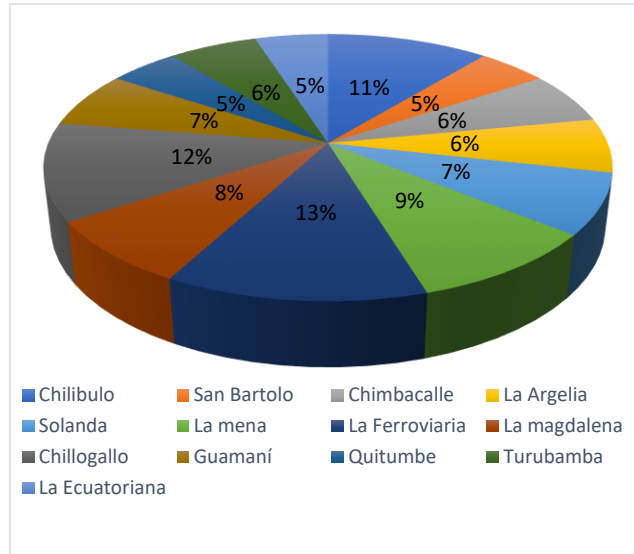
Se resume y analiza los principales resultados relacionados a cumplir los objetivos de la investigación. Con la primera parte de la encuesta, preguntas 1 a la 5, dirigida a los adultos ecuatorianos del sur de Quito se identifica características comunes que afectan a su inclusión laboral por medio de servicios a domicilio. La segunda parte de la encuesta con las preguntas 6 a la 9, dirigida a empleadores, se instruye sobre la importancia de una calidad de vida favorable como resultado de la inclusión laboral. La tercera parte finaliza la encuesta con las preguntas 10 a la 13, dirigiéndose a la población que como clientes consumidores se benefician de los servicios a domicilio registrando una estadística de su estado y la inclusión laboral a las personas adultas del sur de Quito.

## EMPLEADOS

### PREGUNTA 1.- Indique el lugar donde reside actualmente

**Figura 2. Lugar donde residencia**

<b>Chilibulo</b>	<b>San Bartolo</b>	<b>Chimbacalle</b>	<b>La Argelia</b>	<b>Quitumbe</b>	<b>Turubamba</b>	<b>Solanda</b>
42	18	24	25	18	23	27
11%	5%	6%	7%	5%	6%	7%
<b>La mena</b>	<b>Ferroviana</b>	<b>Magdalena</b>	<b>Chillogallo</b>	<b>Guamaní</b>	<b>Ecuadoriana</b>	
36	48	30	45	26	19	
9%	13%	8%	12%	7%	5%	



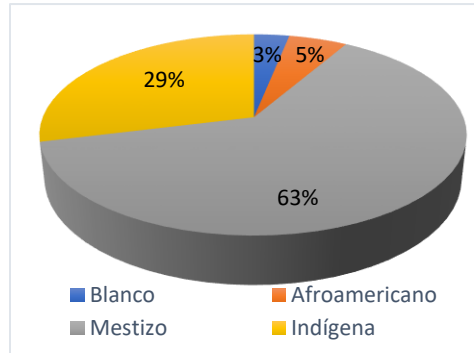
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

De acuerdo con las 381 personas encuestadas se puede demostrar que, en su mayoría, 13% residen en la Ferroviaria siguiéndole Chillogallo 12% y como tercero Chilibulo 11% lo que puede indicar que la concentración de personas desempleadas reside en estos sectores específicos del sur de Quito.

**PREGUNTA 2.- Con qué etnia se identifica**

**Figura 3. Etnia**

Blanco	Afroamericano	Mestizo	Indígena
12	20	239	110
3%	5%	63%	29%



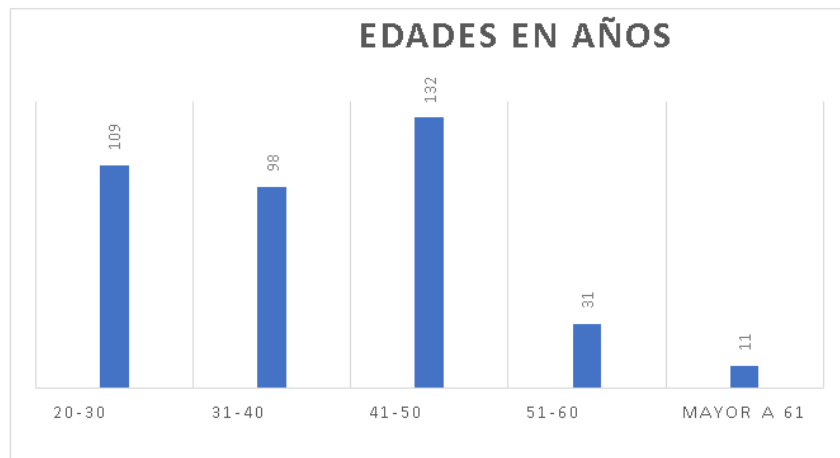
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

De 381 personas en su gran mayoría 63% se indican ser mestizos, mientras 29% se identifican como indígenas, y en una muy poca minoría señalan ser blancos o afroamericanos. Esto como resultado se puede determinar que varios estudios indicados anteriormente es uno de los factores y características en donde se ha determinado que existe mayor índice de desempleo pues consideran que varias empresas consideran esta característica al momento de ser contratados.

**PREGUNTA 3.- ¿ En qué edad se encuentra?**

**Figura 4. Edad**

20-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años	Mayor a 61 años
109	98	132	31	11
29%	26%	35%	8%	3%



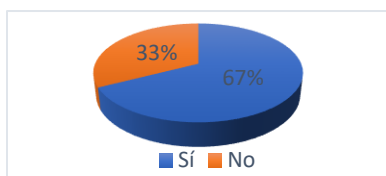
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.



De acuerdo con las encuestas realizadas a 381 personas podemos deducir que la mayoría, el 35% corresponde a personas entre 41-50 años, edades en las cuales encontrar trabajo es más difícil, las empresas prefieren empleados jóvenes por su energía, la adaptación a la tecnología como uso de aplicaciones móviles, horarios variables y facilidad para explotarlos, algo que personal adulto con más experiencia merece mejor compensación.

**PREGUNTA 4.- Actualmente se encuentra desempleado**

**Figura 5. Situación laboral**



Sí	No
257	124
67%	33%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

De 381 encuestados, el 67% indican estar actualmente desempleados lo cual es preocupante debido al alto índice de desempleo al sur de Quito, además al observar la pregunta 3 entre los encuestados la mayor parte son población adulta entre 20 a 50, observando el gran problema que existe entre estos sectores al no encontrar un empleo.

**PREGUNTA 5.- ¿Cree usted que el servicio a domicilio es una forma de inclusión laboral de los ecuatorianos adultos desempleados en el Sur de Quito?**

**Figura 6. Inclusión laboral**

Muy inclusivo	Poco Inclusivo	Nada inclusivo
304	56	21
80%	15%	5%



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

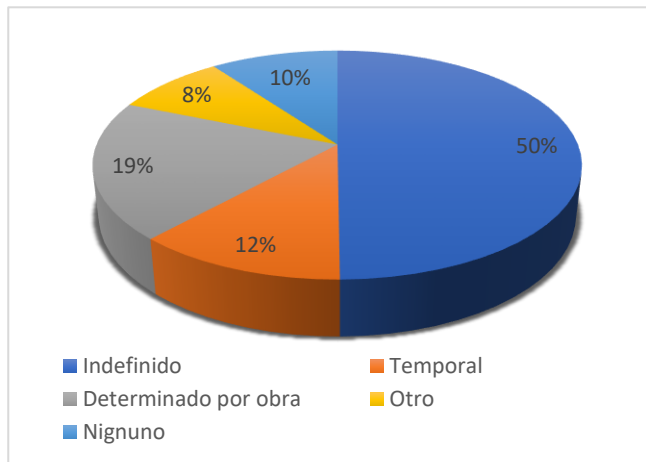
Varios de los trabajadores o personas quienes han tenido un trabajo en la ciudad de Quito señalan que es muy inclusivo implementar el servicio a domicilio en las empresas pues genera varias plazas de trabajo para los adultos desempleados, brindando una oportunidad laboral hacia estas personas mientras que 56 personas piensan que es poco inclusivo y 21 personas creen que es nada inclusivo.

## EMPLEADORES

**PREGUNTA 6.- ¿Posee algún tipo de contrato laboral con sus empleados?**

**Figura 7. Contratación laboral**

Indefinido	Temporal	Determinado por obra o servicio	Otro	Ninguno
189	45	74	33	38
50%	12%	20%	8%	10%



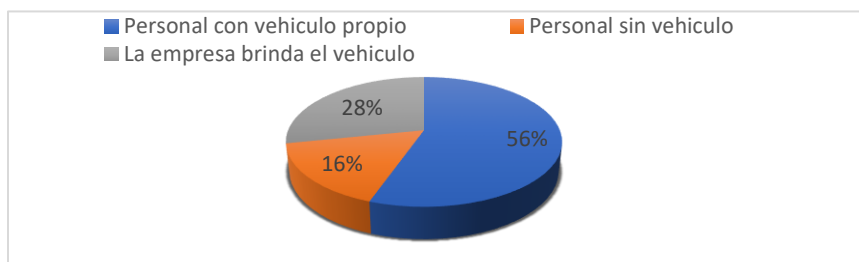
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Con la aplicación de la encuesta en la muestra de 379 personas empleadores el 50% de sus empleados no poseen un contrato indefinido, es decir que, pese a no tener garantías de estabilidad laboral, los empleados acceden a otro tipo de contratos.

**PREGUNTA 7.- Para ofrecer el servicio a domicilio la empresa adquiere**

**Figura 8. Movilización**

Personal con vehículo propio	Personal sin vehículo	La empresa se encarga de brindar el vehículo
210	62	107
56%	16%	28%

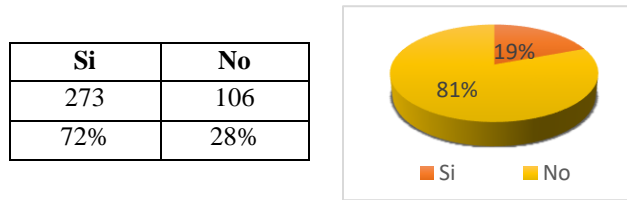


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Casi más de la mitad de la población empleadora encuestada afirma que la mejor opción para contrato laboral de empleados para el servicio a domicilio es contar con personas que posean vehículo propio, el 56%, una gran parte el 28% también cuenta con brindar movilización de la empresa.

**PREGUNTA 8.- ¿Sus empleados tienen algún seguro a su medio de transporte?**

**Figura 9. Movilización asegurada**

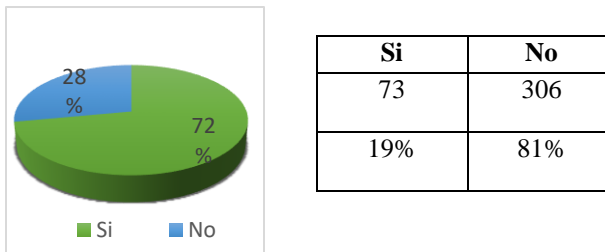


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Como se observa casi el total de las empresas que brindan servicio a domicilio aseguran su patrimonio, el 72%, pues es el medio en el cual prácticamente se realiza toda la logística de un servicio a domicilio.

**PREGUNTA 9.-En caso de que la empresa adquiriera personal con vehículo propio ¿Se brinda apoyo mecánico?**

**Figura 10. Apoyo mecánico**



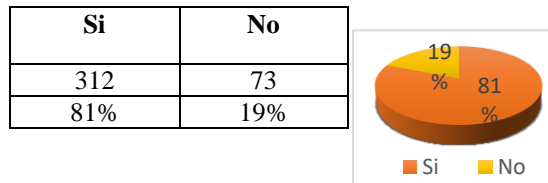
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Tras obtener una contratación con una persona que posee vehículo propio los gastos de mantenimiento recaen en el empleado, la mayoría de las empresas así lo estipulan para sus contrataciones.

## CONSUMIDORES

**PREGUNTA 10.- Durante la pandemia ¿Cree que fue necesario implementar en las empresas el servicio a domicilio?**

**Figura 11. Necesidad de implementación**

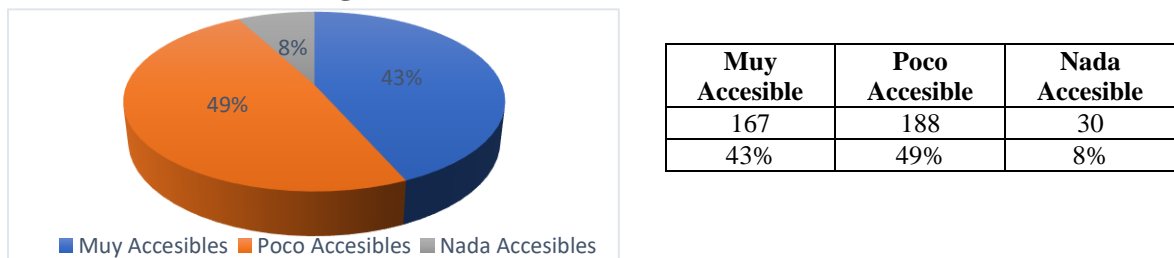


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Los habitantes del sur de Quito en las condiciones que los ha colocado la pandemia han optado por escoger el servicio a domicilio, por ello casi el total de la población, el 81% encuestada de 385 personas afirma que fue necesario implementar esta modalidad en las empresas.

**PREGUNTA 11.- Considera que los recargos por servicio a domicilio son accesibles**

**Figura 12. Accesibilidad económica**

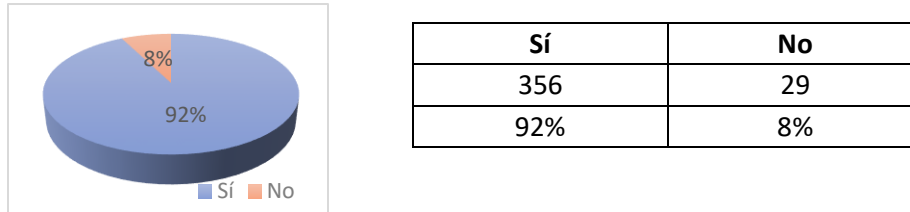


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Los cargos por servicio a domicilio, el 49% indican que son poco accesibles dando a entender que los precios son elevados, por otro lado 43% creen que son muy accesibles, este es un número alarmante ya que como se indicaba, aunque varias personas prefieren este servicio, son casi un 50% de los encuestados que opina que son poco accesibles y aun así lo prefieren, quizás se deba a la comodidad del consumidor.

**PREGUNTA 12.- ¿Desde su perspectiva cree usted que el servicio a domicilio da oportunidad laboral a cualquier persona, sin necesidad de un título, experiencia previa, edad, género, aptitudes, capacidades o competencias?**

**Figura 13. Viabilidad**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

El 92% de las personas encuestadas las cuales han usado servicios a domicilio en la ciudad de Quito, creen que el servicio a domicilio da oportunidad laboral sin importar edad, género, experiencia o entre otros factores que varias veces son necesarios para ser contratados en una empresa.

**PREGUNTA 13.- ¿Por qué cree usted que el servicio a domicilio se ha convertido principalmente en opción laboral para personas mayores de 40 años?**

**Figura 14. Oportunidad laboral**

Para pasar tiempo	Ingresos extras	No hay trabajo para ellos, prefieren jóvenes	Otros factores
9	36	251	89
2%	10%	65%	23%



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

El 65% cree que para las personas adultas no hay trabajo debido a que las empresas hoy en día prefieren jóvenes, es por ello por lo que también varios consumidores mencionan que hay otros factores en los cuales puede influir para que personas mayores de 40 años busquen oportunidad laboral en los servicios a domicilio.

## **Discusión de resultados**

Gracias a la aplicación del método de evaluación tipo encuesta se logró tener detalles sobre como los servicios a domicilio en toda sus expresiones ya sea desde la perspectiva del empleado, empleador, o consumidor, han logrado posicionarse con un alto nivel de interés en la población adulta del sur de la ciudad de Quito, mayormente focalizado en parroquias como La Ferroviaria, Chillogallo y Chilibulo, ya sea por motivos de desempleo reciente, para generar más ingresos en sus hogares o como un trabajo pleno dedicándole la mayoría de su tiempo.

Ahora bien, hay factores identificados como la diversidad de etnias entre los encuestados ya que en su totalidad son mestizos e indígenas, con un nivel de instrucción mayoritaria entre bachillerato y básica, estas diversas realidades evidencian como la ubicación del domicilio y el contexto económico, étnico y social influyen en las posibilidades de empleo actual, y es que son varias las características que las empresas requieren en sus empleados, una de las más importantes y que destaca para esta investigación es que el porcentaje mayoritario que ha acudido a este sector son personas de entre 40 a 50 años lo que supone una gran acogida laboral para los adultos en el sur de Quito, en la prestación de servicios a domicilio, sin importar su color de piel, su cultura e inclusive no existe la obligatoriedad de tener un nivel superior de estudio, generando mayor oportunidad laboral a adolescentes, o personas adultas que requieran de un trabajo.

De casi toda la población encuestada la mayoría se aferran a la idea de que estas oportunidades laborales son muy buenas alternativas para recuperarse o crecer económicamente. Únicamente contando ya sea en algunos casos con vehículo propio o a su vez licencia de conducir, pues algunas empresas cuentan con la facilidad de proveer a sus empleados un vehículo para que estos trabajen. Hay que tener en cuenta que los gastos por mantenimiento, seguro automovilístico, alimentación y muchas otras, corren por cuenta del empleado, aun así las personas acceden a este tipo de contratos menos elaborados pero que permiten un acceso a ingresos económicos casi inmediatos una vez realizada la contratación, esto puede suponer una gran pérdida en caso de que alguna situación adversa llegase a ocurrir, pues su ambiente laboral incluye rutas muchas veces desconocidas, de alto riesgo y en horarios muy fuera de lo común. Es por ello por lo que los resultados reflejan que las personas adultas creen firmemente que las empresas solicitan o dan preferencia a gente mucho más joven pues se adaptan con mayor facilidad a este tipo de ambiente laboral que en muchos casos puede resultar bastante estricto.

Sin embargo hay que aclarar que pese a algunos puntos de vista negativos que se presentan a la hora de la contratación para la prestación de servicios a domicilio, el sector adulto de la población del sur de Quito es el que más ha tenido crecimiento en cuanto a participación de esta labor se refiere, la dificultad post pandemia de encontrar un empleo se ha vuelto inminente y estas plazas de trabajo brindan una fuente de ingresos a la que se accede rápidamente y sin un riguroso proceso de selección como suele pasar en algunas otras empresas.

## Conclusiones

Dentro del análisis expuesto se corrobora que las características comunes que comparten los empleados de dichas empresas son principalmente la residencia en el sur de Quito y la edad, enfocándose en el sector adulto de entre 41-50 años se puede concluir y precisar que el estudio de servicios a domicilio como fuente de inclusión laboral para los adultos arroja resultados favorables que influyen tanto en la calidad de vida de los actuales empleados, como también de ecuatorianos adultos a incorporarse a futuro a realizar estos servicios. Los empleadores no se fijan en el nivel de estudio ni experiencia laboral previa para contratar personal que realice tareas de servicios a domicilio, brinda una oportunidad a los adultos que suelen estar en desventaja ante los jóvenes cuya energía y ambición los vuelve cotizados en otros puestos de trabajo en las empresas donde se excluye a los adultos por su edad, desmereciendo su experiencia.

Actualmente las estrategias de venta de las empresas dedicadas a servicios a domicilio o en su defecto que agregaron recientemente esta modalidad, incluye intrínsecamente un trabajador que ejecute la logística de transporte, en consecuencia las plazas de trabajo por empresa aumentan considerablemente pues para atender sus necesidades de cubrir varias rutas en la ciudad se requiere de amplia gama de personal y para los adultos del sur de Quito esto ha representado una oportunidad laboral significativa por sobre muchas otras alternativas de empleo en la ciudad, en particular la población desempleada prefiere iniciarse en estos empleos como medida rápida y eficaz para obtener ingresos. Gracias a esto se logra una inclusión laboral muy satisfactoria, esto además de proveer un empleo, mejora la calidad de vida en los empleados de las empresas que brindan estos servicios, en el tercer trimestre del 2021 al menos el 50% de empleados encuestados cuenta con un contrato laboral de tipo indefinido, lo cual implica afiliación al IESS para acceder al seguro de salud y prestamos, es un beneficio importante, el 28% de las empresas encuestadas disponen según su actividad económica de vehículos para transporte, en caso de empleados disponen de sus propios medios de distribución, 19% indican que si reciben apoyo mecánico y 72% están asegurados contra accidentes, esto desemboca en actitud positiva frente al trabajo lo que optimiza y brinda eficacia en la prestación de estos servicios. La incertidumbre actual ocasionada por la pandemia del Covid-19 genera variaciones en los datos sobre desempleo, siguiendo los lineamientos propuestos en esta investigación nuevas encuestas revelarían una visión de la nueva realidad.

Los datos obtenidos en la investigación sobre la población ecuatoriana desempleada al sur de Quito pueden ayudar en los procesos de contratación o selección de las empresas, ya sea que se notan las marcadas preferencias por gente joven, o que el vehículo es imprescindible para una contratación inmediata, son características que recomendablemente se pueden moldear para lograr tener trabajadores eficaces pues toda la población adulta presenta gran predisposición para empezar en estos servicios y brindarles una opción de empleo acogedora puede lograr influir en la manera en la que se prestan estos servicios. El 81% de la población al sur de Quito que consume estos servicios se encuentra satisfecho y vio útil su implementación, aunque 49% de los consumidores considera que son ofertados a un precio elevado, sin embargo, la comodidad que brindan de evitarles salir y exponerse a peligros como inseguridad y riesgos a la salud en esta época, genera su aceptación. Debido a la pandemia los servicios a domicilio se convirtieron en una necesidad, que podrían perdurar por los beneficios que brindan en tiempo y recursos.

## Bibliografía

- Agudelo, C. A. (2016). Pasos para implementar un servicio a domicilio. Servicio a domicilio para las pequeñas empresas en el sector de comidas rápidas. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/handle/11407/2153>
- Ayala, E. (2008). Resumen de historia del Ecuador. Quito: Corporación Editora Nacional.
- Bustamante, K., & Armas, S. (2017). Diagnóstico de salud del distrito metropolitano de Quito. Quito: Secretaría Metropolitana de Salud.
- Diario El Comercio. «El Comercio.» 01 de Mayo de 2020. <https://www.elcomercio.com/actualidad/atencion-domicilio-servicios-ecuador-covid19.html>. (Último acceso: 21 de Mayo de 2020).
- Diario El Universo: Extranjeros en el Ecuador en el 2018, obtenido del 08 de febrero del 2020.
- Diario El Telégrafo: Población concentrada en el sur de Quito al 2016, obtenido del 08 de febrero del 2020.
- Díaz, J., & Ruiz, M. (2018). Reformas y desarrollo en el Ecuador contemporáneo. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Pilar Baptista. Metodología de la investigación. México D.F.: Mc Graw Hill, 2014.
- INEC. (2019). Ecuador en Cifras. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- INEC. (2018). Documento metodológico de la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU). Obtenido de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Documento\\_Metodologico\\_ENEMDU.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Documento_Metodologico_ENEMDU.pdf)
- INEC. (10 de 2019). Ecuador en Cifras. Obtenido de Proyecciones poblacionales: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Ministerio de Educación. (2015). Estadística Educativa, Reporte de indicadores, 1(2015), Vol. 1 (1).
- Salva, Francesca, e Inmaculada Nicolau. Trabajo, formación y ciudadanía: conceptos básicos, políticas, programas y recursos. Madrid: Pirámide, 2009.
- SENESCYT. (2018). Análisis Bimensual de los principales indicadores de educación superior, ciencia, tecnología e innovación. Quito.
- SENESCYT. (2018). Educación Superior, Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales en Cifras.
- INEC. (2019). Ecuador en Cifras. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Vásquez, C., & Hernández, R. (2016). Pasos para implementar un servicio a domicilio. Servicio a domicilio para las pequeñas empresas en el sector de comidas rápidas. Recuperado el 15 de 6 de 2019, de <http://repository.udem.edu.co/>
- Banco Central del Ecuador. (12 de 2019). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/Empleo/PobrezaDic2019.pdf>



- Diaz, D. (2013). *ADMINISTRACIONES ZONALES, PARROQUIAS RURALES Y PARROQUIAS URBANAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- ElUniverso. (07 de Agosto de 2020). *Cual es la situacion de las aplicaciones como Glovo, Rappi, Uber y Cabify durante la pandemia en Ecuador*. Obtenido de ELUNIVERSO: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/2/el-36-de-los-habitantes-de-quito-vive-en-el-sur>
- ENEMDU. (09 de 2020). *Indicadores laborales septiembre 2020*. Recuperado el 16 de 1 de 2021, de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/Septiembre-2020/202009\\_Tabulados\\_Mercado\\_Laboral.xlsx](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/Septiembre-2020/202009_Tabulados_Mercado_Laboral.xlsx)
- ENEMDU. (22 de Julio de 2021). *Boletín técnico pobreza y desigualdad N° 09-2021-ENEMDU*. Obtenido de Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) Junio 2021: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2021/Junio-2021/202106\\_Boletin\\_pobreza.PDF](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2021/Junio-2021/202106_Boletin_pobreza.PDF)
- ESIC. (14 de noviembre de 2014). *Marketing Logístico*. Obtenido de Business & Marketing School: [https://www.esic.edu/documentos/executive/pdf/3358\\_C.pdf](https://www.esic.edu/documentos/executive/pdf/3358_C.pdf)
- Esteves, A. (23 de Octubre de 2020). *El impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo de Ecuador*. Obtenido de Revista Flacsoandes: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/4875/3680>
- IESS. (11 de 2020). *Boletín estadístico N°24*. Recuperado el 16 de 1 de 2021, de [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/8421754/BOLETIN\\_ESTADISTICO\\_24\\_2018+2019.pdf?version=1.0](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/8421754/BOLETIN_ESTADISTICO_24_2018+2019.pdf?version=1.0)
- IESS. (2021). *Prestaciones y Beneficios - Ecuatorianos y Extranjeros residentes en el Ecuador*. Recuperado el 10 de julio de 2021, de <https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliacion-voluntaria/prestaciones-y-beneficios4>
- INEC. (7 de 3 de 2015). *Proyección por edades Provincias 2010-2020 y Nacional*. Recuperado el 16 de 1 de 2021, de Ecuador en Cifras: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion\\_y\\_Demografia/Proyecciones\\_Poblacionales/PROYECCION\\_POR\\_EDADES\\_PROVINCIAS\\_2010-2020\\_Y\\_NACIONAL\\_2010-2020.xlsx](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Proyecciones_Poblacionales/PROYECCION_POR_EDADES_PROVINCIAS_2010-2020_Y_NACIONAL_2010-2020.xlsx)
- INEC. (Junio de 2021). *Pobreza- Junio 2021*. Obtenido de Insitituto Nacional de Estadística y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/pobreza-junio-2021/>
- Kinder, G., & Chornogubsky, D. (2 de Septiembre de 2013). *Vendiendo Exitosamente. Cómo vender seguros de vida o tros servicios financieros en el mundo de hoy*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=EfPrAQAQBAJ&dq=como+vender+servicios&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=EfPrAQAQBAJ&dq=como+vender+servicios&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Loor, K., & Diaz, M. (Abril de 2012). *Implementacion de un supermercado con servicio de entrega a domicilio en el canton San Francisco de Milagro*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro Unidad Academica Ciencias Administrativas y Comerciales: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/544/1/Implementaci%C3%B3n%20de%20un%20supermercado%20con%20servicio%20de%20entrega%20a%20domicilio%20en%20el%20cant%C3%B3n%20San%20Francisco%20de%20Milagro.pdf>

- OIT. (2021). *El sistema de salud ecuatoriano y la COVID-19*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms\\_799790.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms_799790.pdf)
- Ortiz, E., & Fernández, R. (s.f.). *Impacto de la COVID-19 en el Ecuador: De los datos inexactos a las muertes en exceso*. Obtenido de <http://revecuatneurol.com/wp-content/uploads/2020/11/2631-2581-rneuro-26-02-00008.pdf>
- PAM. (2020). *Emisión de permiso único de comercio autónomo (PUCA) para COMERCIANTE DE TIPO FIJO / SEMIFIJO - Administraciones Zonales*. Recuperado el 10 de julio de 2021, de [https://pam.quito.gob.ec/MDMQ\\_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=415](https://pam.quito.gob.ec/MDMQ_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=415)
- PAM. (2020). *Inscripción en el Registro de Actividades Económicas Tributarias (RAET) en el Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 10 de julio de 2021, de [https://pam.quito.gob.ec/MDMQ\\_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=63](https://pam.quito.gob.ec/MDMQ_Tramites/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=63)
- Salvá, F., & Nicolau, I. (2009). *Trabajo, formación y ciudadanía: conceptos básicos, políticas, programas y recursos*. Madrid: Pirámide.
- SUPERCIAS. (12 de julio de 2021). *PORTAL DE INFORMACIÓN / SECTOR SOCIETARIO*. Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: <https://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/>
- Torazos, M. (30 de Enero de 2020). *La demanda y la desocupacion estimulan el mercado de las apps*. Obtenido de Expreso ECONOMIA: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/demanda-desocupacion-estimulan-mercado-apps-4232.html>
- Unicef. (14 de Enero de 2021). *Priorizar la educacion para todos los niños y niñas es el camino a la recuperación*. Obtenido de Unicef, informacion sobre el Coronavirus (COVID-19): <https://www.unicef.org/ecuador/comunicados-prensa/priorizar-la-educaci%C3%B3n-para-todos-los-ni%C3%B1os-y-ni%C3%B1as-es-el-camino-la-recuperaci%C3%B3n>
- Vásquez, C., & Hernández, R. (1 de 6 de 2015). *Pasos para implementar un servicio a domicilio. Servicio a domicilio para las pequeñas empresas en el sector de comidas rápidas*. Obtenido de. Recuperado el 16 de 01 de 2021, de Universidad de Medellín Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: <http://repository.udem.edu.co/handle/11407/2153>
- Zamarreño, G. (6 de Marzo de 2020). *Logística y operaciones en e-Commerce*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=YZXUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Modelos+B2B+y+B2C&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Modelos%20B2B%20y%20B2C&f=true](https://books.google.com.ec/books?id=YZXUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Modelos+B2B+y+B2C&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Modelos%20B2B%20y%20B2C&f=true)

## Anexos

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Objetivos de la investigación	Dimensiones	Subdimensiones	Ítems	Técnicas
Ecuatorianos adultos incluidos laboralmente	Identificar las características comunes que afectan al empleo de las personas en edad económicamente activa al sur de Quito.	Empleados	Lugar de residencia	Indique el lugar donde reside actualmente	Encuesta
			Etnia	Con qué etnia se identifica	Encuesta
			Edad	En qué edad se encuentra	Encuesta
			Situación laboral	Actualmente se encuentra desempleado	Encuesta
			Inclusión laboral	¿Cree usted que el servicio a domicilio es una forma de inclusión laboral de los ecuatorianos adultos desempleados en el Sur de Quito?	Encuesta
Servicios a domicilio	Instruir a las personas sobre la importancia de una calidad de vida favorable como resultado de la inclusión laboral.	Empleadores	Contratación laboral	¿Posee algún tipo de contrato laboral con sus empleados?	Encuesta
			Movilización	Para ofrecer el servicio a domicilio la empresa adquiere: personal con vehículo propio, personal sin vehículo, la empresa se encarga de brindar el vehículo.	Encuesta
			Movilización asegurada	¿Sus empleados tienen algún seguro a su medio de transporte?	Encuesta
			Apoyo mecánico	En caso de que la empresa adquiriera personal con vehículo propio ¿Se brinda apoyo mecánico?	Encuesta
Población al sur de Quito	Registrar una estadística del estado de los servicios a domicilio como inclusión laboral en personas adultas del sur de Quito.	Consumidores	Implementación	Durante la pandemia ¿Cree que fue necesario implementar en las empresas el servicio a domicilio?	Encuesta
			Accesibilidad económica	Considera que los recargos por servicio a domicilio son accesibles	Encuesta
			Viabilidad	¿Desde su perspectiva cree usted que el servicio a domicilio da oportunidad laboral a cualquier persona, sin necesidad de un título, experiencia previa, edad, género, aptitudes, capacidades o competencias?	Encuesta
			Oportunidad laboral	¿Por qué cree usted que el servicio a domicilio se ha convertido principalmente en opción laboral para personas mayores de 40 años?	Encuesta

## **Anexo 2: Encuesta empleados**

1. Indique el lugar en donde reside actualmente

Chilibulo  
San Bartolo  
Chimbacalle  
La Argelia  
Solanda  
La mena  
La Ferroviaria  
La magdalena  
Chillogallo  
Guamaní  
Quitumbe  
Turubamba  
La Ecuatoriana

2. ¿Con qué etnia se identifica?

Blanco  
Afroamericano  
Mestizo  
Indígena

3. Edad

Entre 20 y 30.  
Entre 31 y 40.  
Entre 41 y 50.  
Entre 51 y 60.  
Mayor a 61

4. Actualmente se encuentra desempleado

Sí  
No

5. ¿Cree usted que el servicio a domicilio es una forma de inclusión laboral de los ecuatorianos adultos desempleados en el sur de Quito?

Muy Inclusivo  
Poco inclusivo  
Nada Inclusivo

### **Anexo 3: Encuesta empleadores**

6. ¿Posee algún tipo de contrato laboral con sus empleados?

Sí

No

7. De haber sido su respuesta afirmativa indique a continuación lo siguiente: Para ofrecer el servicio a domicilio la empresa adquiere:

Personal con vehículo propio

Personal sin vehículo

La empresa se encarga de brindar un vehículo al empleado.

8. ¿Sus empleados tienen algún seguro, por el uso de su medio de transporte?

Sí

No

9. En caso de que la empresa adquiriera personal con vehículo propio ¿Se brinda apoyo mecánico o gastos de movilización?

Sí

No

### **Anexo 4: Encuesta consumidores**

10. Durante la pandemia, cree usted, que fue necesario implementar en las empresas el servicio a domicilio

Sí

No

11. Considera que los recargos por servicio a domicilio son accesibles

Muy accesibles

Poco Accesibles

Muy poco accesibles

12. ¿Desde su perspectiva cree usted que el servicio a domicilio da oportunidad laboral a cualquier persona, sin necesidad de un título, experiencia previa, edad, género, etc.?

Sí

No

13. ¿Por qué cree usted que el servicio a domicilio se ha convertido principalmente en opción laboral para personas mayores de 40 años?

Para pasar el tiempo

Ingresos extras

No hay trabajo para ellas las empresas buscan personas jóvenes

Otros factores.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**