

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
SALESIANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONOMICAS**

**ESCUELA DE GERENCIA Y LIDERAZGO**

**ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PROFESIONAL EN EL HOGAR  
CON LA PARTICIPACIÓN DE MADRES SOLTERAS**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
GERENCIA Y LIDERAZGO**

**PATRICIA ALEXANDRA ALDAZ VERGARA**

**DIRECTOR: ING. RAMIRO MOYA**

**Quito, Noviembre 2008**

## **DECLARACIÓN**

Yo Patricia Alexandra Aldaz Vergara, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Politécnica Salesiana, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional y vigente.

---

Patricia Aldaz

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Patricia Alexandra Aldaz Vergara, bajo mi supervisión.

---

Ing. Ramiro Moya  
DIRECTOR DE TESIS

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios dueño de mi vida.

A mi madre Rosario Vergara y abuelita Bélgica Borja por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera.

A mi tía María del Carmen Vergara por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y que solo depende de mí.

Además en el presente trabajo agradezco a todos mis maestros de la Universidad Politécnica salesiana, quienes han sabido guiarme en todo el proceso de mi formación profesional, especialmente a mi director de tesis Ing. Ramiro Moya, quien tuvo una paciencia infinita para enseñarme el camino del saber.

A las demás personas que también han estado a lo largo de mi vida siguiendo mis pasos, mis tíos Betty, Washington, Judith y Robinsón, gracias por quererme tanto y estar tan pendientes de mí, eso siempre me ha ayudado.

Gracias a aquellas personas que de una u otra forma han pasado por mi vida dejando su huella y que no menciono acá, ustedes también han sido parte importante de mi vida, me han ayudado a crecer y eso no tiene valor.

Patricia Aldaz

## DEDICATORIA

A mi querida abuelita Bélgica, cuyo amoroso estímulo me impulsó a la búsqueda de todo lo aquí consignado.

A ti Papá Aníbal, que lamentablemente no estas aquí a mi lado para reír-sufrir conmigo en este momento tan grato, a ti abuelito te dedico este trabajo por haber confiado en mi, siempre viste un gran potencial en mi y siempre me lo hiciste saber, quiero decirte que poco a poco lo logre, y aquí estoy luchando por ser aquella mujer integra, sencilla.

A mí querida madre Rosario, quien con su paciencia y comprensión me permitió la necesaria dedicación para esta realización

A mis hermanos Andrea, John y Gina, por su apoyo incondicional y que esto sea un ejemplo para ellos.

A las dos personitas más importantes en mi vida Emilia y Mathias, quienes con su inocencia y travesuras han llenado mi vida de alegría.

Patricia Aldaz

## INDICE CONTENIDOS

TEMA	PÁGS.
Declaración.....	I
Certificación.....	II
Agradecimiento.....	III
Dedicatoria.....	IV
Contenidos – Índice.....	V
Resumen Ejecutivo.....	XIII
Presentación.....	XVII

### CAPÍTULO I

#### 1. PLAN DE TESIS

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 Antecedentes.....	1
1.2.2 Prognosis.....	4
1.2.3 Intención.....	4
1.3 DELIMITACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6 MARCO REFERENCIAL.....	5
1.6.1 Marco teórico.....	5
1.6.2 Marco conceptual.....	11
1.7 HIPÓTESIS.....	12
1.8 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	12

## CAPÍTULO II

PÁGS.

<b>2. DIAGNOSTICO DE MADRES SOLTERAS, SECTOR SERVICIO DOMÉSTICO, CUIDADO DE NIÑOS Y CUIDADO DE ADULTOS MAYORES.</b>	
2.1 DIAGNÓSTICO MADRES SOLTERAS.....	13
2.1.1 Concepto.....	13
2.1.2 Antecedentes.....	13
2.1.3 Cuantificación.....	14
2.1.4 Características socio-económicas.....	14
2.2 DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO DOMÉSTICO.....	19
2.2.1 Antecedentes.....	19
2.2.2 Necesidad del servicio.....	20
2.2.3 Oferta del servicio.....	22
2.2.4 Características socio – económicas.....	22
2.3 DIAGNÓSTICO SERVICIO CUIDADO DE NIÑOS.....	28
2.3.1 Antecedentes.....	28
2.3.2 Población de niños en la ciudad de Quito.....	29
2.3.3 Centros de Cuidado infantil (Guarderías).....	29
2.4 DIAGNÓSTICO ADULTO MAYOR Y LAS INSTITUCIONES DE CUIDADO AL MISMO .....	36
2.4.1 Concepto.....	36
2.4.2 La problemática del envejecimiento en el Ecuador.....	37
2.4.3 Índice de envejecimiento y población del adulto mayor.....	37
2.4.4 Características socio – económicas.....	41
2.4.5 Instituciones para el cuidado del adulto mayor .....	42

2.5 DIAGNÓSTICO EMPRESAS QUE PRESTAN Y FACILITAN EL SERVICIO DOMÉSTICO.....	47
2.5.1 Empresas de intermediación laboral y tercerización.....	47
2.5.2 Situación empresas tercerizadoras y de intermediación laboral con el mandato No. 8 en vigencia.....	49
2.5.3 Consecuencias.....	53

### **CAPÍTULO III**

#### **3. DISEÑO DEL SISTEMA DE PRESTACIÓN**

3.1 GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO.....	55
3.1.1 Funciones de la Gestión de Recursos Humanos.....	55
3.2 EL SISTEMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	58
3.3 FACTIBILIDAD DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	59
3.3.1 Factibilidad comercial: demanda y oferta del servicio.....	59
3.3.1.1 Caracterización demográfica y socioeconómica de la Población de Quito.....	59
3.3.1.2 Demanda de servicios.....	61
3.3.1.2.1 Servicio doméstico.....	61
3.3.1.2.2 Servicio cuidado de niños.....	63
3.3.1.2.3 Servicio de cuidado de Adultos Mayores.....	65
3.3.1.3 Determinación de la muestra.....	71
3.3.1.4 Resultado de las encuestas.....	74
3.3.2 Factibilidad Técnica.....	79
3.3.2.1 Funcionamiento y operación.....	79
3.3.2.2 Necesidad de Recursos Humanos.....	82
3.3.3 Factibilidad Económica.....	85
3.3.3.1 Inversión.....	85
3.3.3.2 Inversión de activos fijos y diferidos.....	86

3.3.3.3	Financiamiento.....	91
		<b>PÁGS.</b>
3.3.3.4	Costos de funcionamiento.....	91
3.3.3.4.1	Costos de producción del servicio.....	91
3.3.3.4.2	Costos administrativos.....	96
3.3.3.4.3	Costos de ventas.....	96
3.3.3.4.4	Costos financieros.....	96
3.3.3.4.5	Otros costos.....	97
3.3.3.5	Depreciaciones.....	99
3.3.3.6	Determinación del precio por hora.....	99
3.3.3.7	Ingresos.....	99
3.3.3.8	Punto de equilibrio.....	103
3.3.3.9	Estado de resultados.....	104
3.3.3.10	Flujo de caja.....	106
3.3.3.11	Evaluación económica.....	107

## **CAPÍTULO IV**

### **4. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA**

#### **4.1 OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE SERVICIO DE ASISTENCIA**

	PROFESIONAL.....	111
4.1.1	Aplicación real de la propuesta.....	111
4.1.1.1	Características del servicio a prestar.....	111
4.1.1.2	Perfil del personal requerido.....	116
4.1.1.2.1	Gerente.....	119
4.1.1.2.2	Asistente de contabilidad.....	123
4.1.1.2.3	Secretaria – Supervisor.....	126
4.1.1.2.4	Auxiliar Doméstica.....	130
4.1.1.2.5	Niñera.....	132
4.1.1.2.6	Geriatría.....	134
4.1.1.3	Calificación.....	136
4.1.1.4	Contratación del servicio a terceros y del personal.....	142
4.1.1.5	Capacitación del personal de la empresa.....	145

4.1.1.6 Asignación de trabajos.....	148
	<b>PÁGS.</b>
4.1.2 Estrategias para el desarrollo del sistema.....	148
4.1.3 Establecimiento de indicadores de gestión.....	149
4.2 SOSTENIMIENTO DEL SISTEMA.....	153
4.2.1 Presentación del plan de empresa.....	153
4.2.2 Estructura y organización de la empresa.....	154
4.2.2.1 Misión, visión, objetivos y políticas.....	154
4.2.2.2 Necesidades de personal.....	156
4.2.2.3 Organización y estructura de la empresa.....	156
4.2.2.4 Organigrama.....	157
4.2.3 La forma jurídica de la empresa.....	157

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES.....	159
5.2 RECOMENDACIONES.....	160
Bibliografía.....	162
Anexos.....	164

## INDICE CUADROS

No.	TÍTULO CUADROS	PAGS.
1	Ecuador: Numero de ocupados en la rama de Servicio Doméstico.....	3
2	Ecuador: Ingreso promedio mensual según sectores económicos, sexo y ciudades principales, marzo 2007.....	3
3	DMQ: Estimación de madres solteras jóvenes, 2008.....	14
4	Quito: Tasa y tiempo de participación en diversas actividades no remuneradas por sexo, 2005.....	21
5	Quito: Nivel de instrucción y sueldo de personas que trabajan en	

	servicio doméstico.....	25
<b>No.</b>	<b>TÍTULO CUADROS</b>	<b>PAGS.</b>
6	Quito: Cantidad de niños entres 0 y 11 años, 2006.....	29
7	Quito: Centros de cuidado infantil que cuentan con el permiso del MIES.....	31
8	Quito: Servicios básicos de los centros de cuidado infantil en el norte de la ciudad, 2008.....	32
9	Quito: Servicios complementarios y extras en los centros de cuidado infantil en el norte de la ciudad, 2008.....	33
10	Quito: Costos de los servicios de cuidado infantil en el norte de la ciudad, 2008.....	34
11	Ecuador: Índice de envejecimiento de la población, 1950 – 2025.....	38
12	Quito: Población de adultos mayores, 2007.....	38
13	Quito: Numero de adultos mayores ubicados por zonas, 2007.....	39
14	Ecuador: Esperanza de vida a los 65 años por sexo, 1950 – 2025.....	40
15	Quito: Instituciones de atención para el adulto mayor.....	42
16	Quito: Empresas de intermediación laboral y tercerización autorizadas por el Ministerio de Trabajo, 2008.....	49
17	Quito: Estimación de la población y familias de estrato social medio, medio alto y alto, 2008 - 2013.....	62
18	Quito: Estimación de la demanda y oferta del servicio doméstico de la clase social media alta y alta.....	62
19	Quito: Estimación de la población de niños de 1 a 4 años, según estratos sociales 2008 – 2013.....	64
20	Quito: Estimación de la demanda y oferta del servicio de cuidado de niños, 2008 – 2013.....	64
21	Quito: Capacitación y costos de centros de cuidado al adulto mayor, 2007.....	66
22	Quito: Frecuencia de asistencia del adulto mayor a los centros de Cuidado, 2007.....	67
23	Quito: Numero de centros de cuidado al adulto mayor por zonas, 2007.....	68

<b>No.</b>	<b>TÍTULO CUADROS</b>	<b>PAGS.</b>
24	Quito: Numero de personas por centro de cuidado al adulto mayor, 2007.....	69
25	Quito: Estimación de la población de la tercera edad por estratos.....	70
26	Quito: Estimación de la oferta y demanda del servicio de cuidado de adultos mayores, 2008 – 2013.....	71
27	Personal requerido para la empresa.....	83
28	Espacio físico.....	84
29	Inversión.....	86
30	Precios de bienes muebles.....	87
31	Artículos tecnológicos.....	88
32	Materiales y suministros de oficina.....	89
33	Detalle de activos fijos.....	90
34	Detalle de activos diferidos.....	90
35	Plan de producción del servicio.....	92
36	Personal necesario para cubrir el servicio.....	93
37	Costos mensuales individuales del personal.....	94
38	Costo total del personal de la empresa para cinco años.....	95
39	Tabla de amortización préstamo.....	96
40	Hoja de costos totales del servicio.....	98
41	Ingresos por servicio doméstico.....	100
42	Ingreso por servicio de cuidado de niños.....	100
43	Ingreso por servicio de cuidado de adultos mayores.....	101
44	Ingresos proyectados de los servicios y número de horas al año.....	102
45	Costos fijos y variables.....	103
46	Estado de pérdidas y ganancias.....	105
47	Flujo de caja.....	106
48	Flujo de caja corriente y descontado.....	107
49	Análisis de sensibilidad.....	109
50	Resultado de la variación de la utilidad.....	110
51	Prestación de actividades domésticas.....	113

52 Actividades de servicio de atención personal.....115

**No. TÍTULO CUADROS PAGS.**

53 Estructura de cargos.....118

54 Temario de capacitación para el servicio doméstico.....145

55 Temario de capacitación para el servicio de niñera.....146

56 Temario de capacitación para el servicio de geriatría.....147

**No. TÍTULO GRAFICOS PAGS.**

1 Condición de estudio o trabajo de las madres solteras.....15

2 Nivel de instrucción de las madres solteras.....16

3 Trabajos desempeñados por madres solteras.....17

4 Sueldo promedio mensual de madres solteras.....18

5 ¿Está afiliada a alguna institución?.....18

6 Estado civil y numero de hijos (personas servicio doméstico).....23

7 Nivel de educación de personas del servicio doméstico.....24

8 Estratos sociales.....60

9 Opinión del servicio.....74

10 ¿Contrataría el servicio?.....75

11 ¿Cuál o cuáles servicios contrataría?.....75

12 ¿Cuál de los aspectos le atraen?.....76

13 ¿Cómo le gustaría contratar el servicio?.....76

14 ¿Qué medio utilizaría para recibir información?.....77

15 ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio?.....78

16 Costo por horas.....78

17 ¿Es necesario una capacitación?.....79

## RESUMEN

El desarrollo de este trabajo persigue los siguientes objetivos:

1. Identificar la situación de madres solteras, servicio doméstico, niñeras y personas para cuidar al adulto mayor, su estructura laboral y de oportunidades.
2. Diseñar el sistema de prestación de servicios
3. Operativizar el sistema de asistencia profesional en el hogar para ofrecer un servicio de calidad.

Para su desarrollo uno de los primeros pasos fue recolectar información en el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), el MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social), CONAMU (Consejo Nacional de la Mujer), la información obtenida en estas instituciones son datos estadísticos sobre la situación social y económica de las madres solteras, el servicio doméstico, el cuidado de niños y el cuidado de adultos mayores, esta información permitió realizar los diagnósticos de cada sector.

A través de los estudios, investigaciones, entrevistas y encuestas se ha llegado a determinar que en la ciudad de Quito hay un 5,8% de madres solteras jóvenes entre 15 y 29 años, las mismas que ayudarán con la operación del sistema. Esta información corrobora la hipótesis planteada en el proyecto de tesis.

El análisis de la factibilidad comercial permitió conocer que hay 18.061 madres solteras entre 15 y 29 años de edad. Quito, el ingreso promedio mensual del servicio doméstico es de \$ 170 y el número de personas que laboran en el mismo en este caso es 29.834 personas. En el caso del cuidado de niños, la población en edades de 0 a 5 años es de 160.126 niños; para el año 2008 hay 858 centros infantiles que cuentan con permiso de funcionamiento, sin embargo en una visita realizada a algunos de estos centros ubicados en el norte de la ciudad se notó que no cuentan con los espacios necesarios y en su mayoría funcionan en casas comunes. En el caso de los adultos mayores de 75 años y más hay 56.523

personas como potenciales clientes, las zonas con mayor cantidad de personas de la tercera edad es el norte con el 23,17%, seguido de sector sur (Eloy Alfaro) con un 22,83%, estos dos sectores son los de mayor concentración.

Otro dato que es importante en este estudio son las empresas que facilitan y ofrecen este tipo de servicios como lo son las empresas de intermediación laboral y las tercerizadoras, sin embargo con el mandato No. 8 de Gobierno Nacional la mayoría de estas empresas tuvieron que cerrar sus puertas o cambiar su actividad.

A través de los diagnósticos de los servicios doméstico, cuidado de niños y adultos mayores, se conoció que hay un alto porcentaje de demanda insatisfecha para los tres servicios, por lo que la empresa decidió solo ocupar el 0.03% del servicio doméstico, el 0,04% para el servicio de cuidado de niños y el mismo porcentaje para cuidado de adultos mayores, durante el primer año.

Conociendo la población de madres solteras, que en este caso son la mano de obra necesaria para prestar los servicios y la demanda insatisfecha que son las personas que necesitan los servicios, factores indispensables para el funcionamiento de la empresa se decide realizar los estudios de mercado, técnico y financiero que serían los que complementarían la operatividad del sistema y además determinan su viabilidad.

Pero el sistema no se basa en una simple contratación de personal y prestación de servicios, sino más bien en ofrecer un servicio de calidad que se sustenta en la preparación profesional y personal de los empleados. Por lo que se busca realizar y proponer un sistema de capacitación del personal que integre un conjunto de elementos coherentes que favorezcan el aprendizaje en cada una de sus áreas de trabajo y promuevan el desarrollo de competencias en los empleados. Estas competencias que se generen, gracias a este modelo, están dirigidas a formar a las personas de tal manera que puedan desenvolverse frente a diversas situaciones que se presenten en el ámbito real y profesional.

Un elemento a tener en cuenta en este estudio es a quien va dirigido el servicio que en este caso es para las familias de estrato social alto y medio alto, debido a que estas están en la capacidad económica de contratar el servicio, es decir va dirigido al 18% de la población de Quito que conforman estos estratos. Partiendo de este estudio se conoce que los servicios domésticos, cuidado de niños y adultos mayores si tienen aceptación por parte de los posibles usuarios, siendo este un 73%, según la aplicación de encuestas.

El estudio técnico determinó el lugar donde funcionará la empresa que es en el norte de Quito, sus necesidades materiales y de personal, la empresa requiere de 3 personas de planta y de 17 personas para la prestación del servicio, para el año 1.

La inversión requerida para la empresa es de \$15.897,80 dividido en \$9.945 para los activos de la empresa y \$5.952,8 de capital de trabajo. La empresa lleva de nombre SERPAD y será constituida como una compañía limitada, con un número de 3 socios que aportarán con un capital de \$3.632,60 cada uno y el resto se financiará a través de un préstamo bancario.

El estudio económico permitió el cálculo de costos, gastos e ingresos necesarios para el funcionamiento de la empresa, siguiendo todos los cálculos pertinentes y el plan de producción del servicio, durante el primer año de funcionamiento ya se obtiene ganancia neta de \$ 1.035,25.

Además de acuerdo a la evaluación financiera del proyecto hay un costo beneficio de \$2 por cada dólar invertido y una tasa interna de retorno de del 74%, tomando en cuenta estos elementos se comprueba que el proyecto de asistencia profesional en el hogar si es viable y se puede poner en funcionamiento.

La realización de este tema como proyecto de tesis es ofrecer un servicio de calidad para los usuarios, y de esta manera cumplir con su máxima satisfacción. Otro de los beneficios de realizar esta propuesta es que a través de la misma se

puede dar apoyo a uno de los sectores más necesitados como son las madres solteras, apoyo mediante la oportunidad de tener empleo y sobre todo ayudar en su superación personal y profesional.

## PRESENTACIÓN

El desarrollo de este trabajo escrito está basado en todos los conocimientos adquiridos en el proceso educativo universitario, en donde una de las temáticas más importante es la gestión, sin restarles importancias a las demás.

Para poder comprender la importancia de la gestión, es necesario conocer y entender su sentido y utilidad, por esto se debe estar consciente de que vivimos en una era de escasos recursos y una competencia alta, dentro de un mercado común en el cual la empresa pasó a ser una organización inteligente, debido a las nuevas tendencias y conceptos del mundo comercial, en el cual ya se habla de talento humano, sistemas de información, liderazgo, donde el gerente se convierte en un gestor basado en valores y principios.

Aun nuestras organizaciones no han iniciado este cambio; por lo que es esencial que las nuevas empresas valoren estos conceptos e inicien sus actividades basándose en los mismos.

La investigación desarrollada en este trabajo de grado tiene como propósito fundamental la creación de un sistema de prestación de servicios de asistencia profesional a domicilio, en el cual se constituye como eje fundamental las madres solteras.

El sistema tiene tres tipos de servicios que son el doméstico, el cuidado de niños y el cuidado de adultos mayores. El sistema esta basado en un selección minuciosa de personal y básicamente en su capacitación que en este caso viene a ser la garantía de calidad del servicio, debido a que una persona bien capacitada en su área de trabajo y sobre todo en principios y valores es un trabajador potencial que garantiza el éxito en cualquier organización. Por lo tanto dentro del sistema se ha diseñado los perfiles ideales de los cargos y un proceso estándar de contratación.

La razón por la cual se decidió trabajar con madres solteras es debido a que su mayoría son de escasos recursos económicos y existen escasas fuentes de empleo y además a que hay un alto porcentaje de ellas en la ciudad de Quito siendo en número un total de 18.061 madres solteras, según estimación para el 2008, este alto número permite también a que haya mano de obra para la organización.

Pero el sistema no es solo capacitación de personal, sino que es indispensable la creación de una empresa, la misma que va a facilitar la operatividad del sistema. Para lo cual es importante valorar positivamente las realizaciones o metas que tenemos como organización necesitamos que las organizaciones sean excelentes como lugar para invertir, trabajar, comprar y suministrar servicios.

Entonces no hay que dejar de pensar ni un solo momento que estamos en un mundo cambiante al cual debemos adaptarnos con la ubicación de nuestros servicios considerando factores importantes como el estudio objetivo de las inversiones, el sistema financiero nacional e internacional y la evaluación correcta de las posibilidades de financiación.

# **CAPITULO I**

## **PLAN DE TESIS**

### **1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA**

#### **ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PROFESIONAL EN EL HOGAR CON LA PARTICIPACIÓN DE MADRES SOLTERAS**

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La propuesta es formar y establecer un sistema de prestación de servicios de asistencia doméstica, cuidado de niños y cuidado de personas de la tercera edad con la participación de madres solteras.

#### **1.2.1 Antecedentes:**

Durante los últimos años se ha venido dando un fenómeno de inestabilidad laboral para las personas que prestan servicios domésticos, cuidado de niños y adultos mayores y de igual forma para las personas que requieren de este tipo de servicios. Dicha inestabilidad se ha dado porque no existe un proceso adecuado de selección y capacitación de las trabajadoras en esta área.

La situación económica del país ha ocasionado que personas que no están aptas para brindar este servicio lo hagan; esto conlleva a la explotación de las mismas y a su inestabilidad laboral, ocasionando contratiempos entre las dos partes.

La creciente demanda de este tipo de servicio se da más en el norte de Quito, específicamente en barrios residenciales, sector en el cual la mayoría de personas trabajan y no pueden ocuparse de este tipo de labores.

A simple vista se ha podido notar que en dicho sector no existe un servicio adecuado donde el interesado pueda solicitar mano de obra que se encargue de las tareas, de acuerdo al contrato convenido entre las partes, esto puede ser mensual, semanal o por horas.

Para detallar este panorama, se presenta los siguientes datos estadísticos:

#### Madres jóvenes solteras

Algunas mujeres jóvenes ven la posibilidad de romper con los ciclos de pobreza y violencia causada en sus hogares de origen, al conformar el suyo propio, convirtiéndose en madres a temprana edad. Esto en muchos casos termina en separación, teniendo que asumir solas su maternidad.

El mayor porcentaje de madres solteras se da entre:

- Los 25 y 29 años, con un 7,2 %.
- Entre las adolescentes (15 -18 años) el porcentaje es del 2,5%

Si nos fijamos en la etnia y la región a la que pertenecen, vemos que este tema es de gran complejidad.

- Afroecuatorianas: 8,2 %
- Indígenas: 6,5%
- Mestizas: 5,5% B
- Blancas: 4,9%

En cuanto al porcentaje que ocupan en el mercado laboral y a su ingreso promedio mensual. (Véase cuadro no. 1).

**Cuadro No. 1**  
**ECUADOR: NÚMERO DE OCUPADOS EN LA RAMA DE SERVICIO**  
**DOMÉSTICO**

Número de personas a julio de cada año

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Total ocupados</b>	1.586.491	1.640.387	1.653.879	1.776.903	1.829.928	1.925.652
Hogares con servicio doméstico	83.411	79.281	90.786	121.170	131.150	128.561

**Fuente:** INEC, Personas que trabajan en servicio doméstico, 2004.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En el cuadro No. 2 se presenta el ingreso promedio mensual de las personas que se dedican al servicio doméstico en cuatro ciudades principales del Ecuador.

**Cuadro No. 2**  
**ECUADOR: INGRESO PROMEDIO MENSUAL, SEGÚN SECTORES**  
**ECONÓMICOS, SEXO Y CIUDADES PRINCIPALES - MARZO 2006**

SECTOR ECONÓMICO Y SEXO	CIUDADES PRINCIPALES			
	QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA	MACHALA
<b>SERVICIO DOMESTICO</b>	<b>170</b>	<b>150</b>	<b>133</b>	<b>168</b>
Hombres		98	.	210
Mujeres	170	154	133	166

**Fuente:** INEC, ingreso promedio mensual, según sectores económicos y sexo, 2004.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Una situación que es importante resaltar es que en la ciudad de Quito y Cuenca no hay hombres que trabajen en este sector, a diferencia de Guayaquil y Machala. El ingreso promedio mensual más alto es el de la Ciudad de Quito siendo este de \$ 170.

### **1.2.2 Prognosis**

La no atención a este tipo de problema nos conllevaría al incremento del índice de madres solteras carentes de fuentes de trabajo, con ello también aumentaría su nivel de pobreza y discriminación. Además la sociedad no contaría con un servicio de calidad, el cual garantice su satisfacción.

### **1.2.3 Intención**

Lo que se pretende con la aplicación del estudio en este tema, es brindar un servicio en donde los usuarios puedan contar con personal capacitado y especializado en las diferentes áreas y que sean capaces de cumplir con las expectativas de quienes soliciten un servicio.

Este estudio no solo se enfoca a satisfacer la necesidad de la demanda, sino también dar oportunidad de empleo sustentable, seguro y legal a madres solteras con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

## **1.3 DELIMITACION**

El estudio va a ser realizado en los barrios ubicados en el sector Rumipamba, ubicado al norte de la ciudad de Quito, provincia Pichincha.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Estructurar un sistema para la prestación del servicio de asistencia profesional en el hogar con la participación de madres solteras

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Identificar la situación de madres solteras, servicio doméstico, niñeras y personas para cuidar al adulto mayor, su estructura laboral y de oportunidades.
2. Diseñar el sistema de prestación de servicios

3. Operativizar el sistema de asistencia profesional en el hogar para ofrecer un servicio de calidad.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

De la investigación que se está realizando se ha seleccionado este tema que está enfocado dentro de una mentalidad de responsabilidad social empresarial adquirida en la formación profesional.

El presente estudio tiene como fin, satisfacer la necesidad de un sector que carece de este tipo de servicios especializados y garantizados, que busca también mejorar el ámbito laboral de las madres solteras que contarían con un sistema legal y estable de contratación que permita el desarrollo económico de dichos hogares.

## **1.6 MARCO REFERENCIAL**

### **1.6.1 Marco teórico**

#### **1. Gestión de recursos humanos**

Esta aplicación del enfoque de competencias abarca las áreas tradicionales de la gestión del talento humano en la organización: selección, remuneración, capacitación, evaluación y promoción. Se conocen experiencias sobre aplicaciones de sistemas normalizados de competencia, bastante difundidas en Europa y América Latina, enmarcadas dentro de un sistema nacional de formación y certificación.

#### **1.1 Capacitación**

La administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar la capacitación humana, requerida por las necesidades de los puestos o de la organización.

Simón Dolan, nos dice que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro,

aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

### 1.1 Importancia de la Capacitación

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Para las organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

#### a. Beneficios de la Capacitación.

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

#### b. Técnicas de Capacitación.

- **Conferencias:** Dar pláticas o conferencias a los nuevos empleados puede tener varias ventajas. Es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación.
- **Técnicas audiovisual:** La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar muy eficaz y en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia.
- **Aprendizaje programado:** Método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, que implica presentar preguntas o hechos y permite que la persona responda, para posteriormente ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas.

## 1.2 Selección

### a. Concepto

Tradicionalmente en, la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubre el puesto adecuado.

### b. Principios de la selección de personal

Es de primordial importancia, antes de describir el proceso, enfatizar tres principios fundamentales:

- Colocación

Como ya se indicó anteriormente, es muy común estos teniendo en cuenta solamente un puesto en particular; pero parte de la tarea del seleccionador es tratar de incrementar los recursos humanos de la organización por medio del descubrimiento de habilidades como actitudes que puedan aprovechar los candidatos en su propio beneficio y en el de la organización.

- Orientación

Tradicionalmente se ha considerado a la organización como un sistema aislado de su medio. Por tanto, si un candidato no era aceptado, simplemente se rechazaba; pero no hay que olvidar que la organización se encuentra dentro de un sistema económico, social, cultural, político, etc., y que por ello cumplirá con sus objetivos sociales si ayuda a resolver los problemas del país.

- Ética profesional

Parece que muchos seleccionadores no se han dado cuenta cabal de las enormes implicaciones éticas y humanas de su trabajo, a juzgar por la proliferación de oficinas de selección que no cumplen los más elementales principios técnicos de esa función. Es imprescindible insistir en que el proceso de selección implica una serie de decisiones. Ahora bien, esas decisiones pueden afectar a la vida futura del candidato.

### 1.3 Contratación

#### a. Fases iniciales de la contratación

En el enfoque actual, reclutar consiste en llevar a cabo las acciones oportunas para localizar y contactar con los candidatos que nos interesan, para convencerlos de que se sometan a las entrevistas y pruebas correspondientes, con el fin de determinar si son el tipo de colaborador que buscamos.

#### b. Fuentes de reclutamiento

Según quien las efectúa:- Directas – la empresa lo efectúa por ella misma.- Indirectas – agentes externos la realizan.

Según el personal:- Internas – la provisión de un puesto de hace con alguien ya empleado.- Externas – alguien ajeno a la firma.

**Fuentes internas.** La promoción y el traslado, o ambos a la vez, constituyen la fuente más importante del reclutamiento interno. El traslado consiste en el cambio dentro de la organización en sentido horizontal. La promoción supone un cambio en sentido vertical.

Ventajas - La rapidez – los candidatos pueden ser identificados rápidamente.-  
Fiabilidad – la preselección y el análisis de los posibles candidatos presenta un índice mayor de validez y seguridad.- Integración – los candidatos ya conocen las formas de operar de la organización, su cultura.- Motivación – se puede utilizar como incentivo para premiar elevados desempeños.

Inconvenientes - Anquilosamiento – no entra savia nueva.- Conflictos de intereses – los superiores pueden bloquear las oportunidades de ascenso con el fin de que no les superen.- Innovación – las nuevas ideas pueden ser abortadas por actitudes como “nunca lo hemos hecho así”.

**Fuentes externas.** Destacan – los archivos de candidatos, los anuncios en tablones de la empresa, los colegios profesionales y sindicatos, contactos con universidades y centros de FP, etc.

Ventajas - El grupo de posibles candidatos es mayor que cuando está limitado a las fuentes internas.- Los individuos que provienen del exterior pueden aportar nuevas ideas que faciliten la innovación.

Inconvenientes - Es más difícil atraer, contactar y evaluar a los candidatos.

## **2. Las competencias clave en la gestión**

Las definiciones sobre las competencias clave, centradas en el comportamiento, tienden a concentrarse en los factores de éxito en el desempeño. He aquí algunos ejemplos: “El objetivo inicial fue determinar las competencias críticas o

competencias clave, entendiendo como tales, los conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores, comportamientos y en general, atributos personales que se relacionan (de forma causal) más directamente con un desempeño exitoso de las personas en su trabajo, funciones y responsabilidades”.

### 3. Servicio

#### 3.1 Definición

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

#### 3.2 Características de los Servicios

Las características que poseen los servicios, y que los distinguen de los productos son:

- **Intangibilidad:** Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse probarse, sentirse oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.
- **Heterogeneidad:** (o Variabilidad) Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas, a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando solo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio
- **Inseparabilidad:** En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

- **Perecibilidad:** Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo
- **Ausencia de Propiedad:** Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

### 1.6.2 Marco conceptual

- Capital humano: Habilidades, conocimiento, fortaleza física y condición de salud, nivel de escolaridad de líderes y promotores. (1)
- Desarrollo Económico: proceso de crecimiento del ingreso o del producto total y per capita acompañado de cambios en la estructura de la economía, tales como importancia creciente de la producción industrial junto a la pérdida de significación de la producción agrícola y minera, migración de la población desde el campo a la ciudad, diversificación de importaciones y exportaciones, etc. El proceso además trae aparejado mejoramientos en ciertos indicadores de bienestar social, como salud, educación, distribución del ingreso y la riqueza, etc. Vale decir, es un proceso global de modernización de la economía y de la sociedad en su conjunto, cuyo objetivo es elevar las condiciones de vida de la población. (5)
- Desarrollo Sostenible: proceso de transformaciones naturales, económico-sociales, culturales e institucionales, que tienen por objeto un aumento acumulativo y durable en la cantidad y calidad de bienes, servicios y recursos, unidos a cambios sociales tendentes a mejorar de forma equitativa la seguridad y la calidad de vida humana sin deteriorar el ambiente natural ni comprometer las bases de un desarrollo similar para las futuras generaciones. (8)
- Innovación social: Iniciativas que aporten soluciones creativas a problemas sociales. (3)
- Procesos: Son el conjunto de cambios que se dan, como resultados de la acción de las instituciones, organizaciones y políticas constantemente. (1)
- Responsabilidad social empresarial: Prácticas que son parte de la estrategia corporativa y que complementan y apoyan las actividades

principales de la empresa, buscando explícitamente evitar hacer daño y promover el bienestar de los grupos de interés, cumpliendo las regularizaciones vigentes. (3)

## 1.7 HIPÓTESIS

La gran cantidad de madres solteras que existen en nuestro país, facilitarán el funcionamiento del sistema.

**Variable independiente** → Alto porcentaje de madres solteras

**Variable dependiente** → Operatividad del sistema

## 1.8 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Mediante el análisis que implica la distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos, se pretende identificar las causas esenciales del problema que se estudia, por lo tanto se utilizó el método deductivo, ya que partimos de lo general que es la investigación macro, es decir como esta la situación de las madres solteras en el país y llegamos a lo particular que es un análisis de lo micro, en este caso como es la situación en la ciudad de Quito, es decir ir analizando factor por factor e ir determinando si esta en donde radica el problema.

Esta investigación básica nos permitió tener una visión general de la temática a tratar y saber que tipo de métodos, técnicas y herramientas podemos utilizar en el desarrollo de la misma.

La investigación que se realizará es descriptiva, con la ayuda del método deductivo. Además se empleará técnicas como la entrevistas, observación básicamente y desde luego instrumentos como cuestionarios, cámaras, grabadoras.

## **CAPITULO II**

# **DIAGNOSTICO DE MADRES SOLTERAS, SECTOR SERVICIO DOMESTICO, CUIDADO DE NIÑOS Y CUIDADO DE ADULTOS MAYORES**

### **2.1 Diagnóstico madres solteras**

#### **2.1.1 Concepto**

Es la mujer que vive en una situación que la obliga a responsabilizarse de sus hijos y el manejo del hogar sin la compañía o apoyo de un compañero o esposo. (TOCON 1990, citado por DORADO 1999:35)

#### **2.1.2 Antecedentes**

En el contexto ecuatoriano, a medida que pasan los años el fenómeno de madres solteras ha tenido ciertos cambios en la sociedad en cuanto a su aceptación se refiere.

En busca de mejorar las condiciones y aceptación de las madres solteras en nuestro país se crearon cuerpos legales que garantizan la no discriminación hacia ellas, así como su bienestar y el de sus hijos; dichos cuerpos legales son los siguientes: Comisaría de la mujer, CONAMU, INNFA, Ministerio de Bienestar social, los mismos que crean programas de ayuda institucionalizada para hogares donde las mujeres son las jefas, que incluyen ayuda estatal (Bono solidario), centros de estudio para los hijos(a través INNFA), capacitación, asesoramiento y otros.

### 2.1.3 Cuantificación

De acuerdo a una estimación de la población de madres solteras jóvenes en la ciudad de Quito para el año 2008, se determinó que existen 18.061 madres solteras jóvenes, que representan el 5.82% del total de población en esta ciudad. En cuanto al término madres solteras jóvenes se refiere a mujeres de 15 a 29 años.

**Cuadro No. 3**  
**DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO: ESTIMACIÓN DE**  
**MADRES SOLTERAS JOVENES. 2008**

<b>EDAD</b>	<b>MUJERES JOVENES</b>	<b>% MADRES SOLTERAS</b>	<b>MADRES SOLTERAS JOVENES</b>
15 a 19	106050	2,98	3160
20 a 24	110968	7,28	8078
25 a 29	93454	7,30	6822
<b>TOTAL</b>	<b>310472</b>	<b>5,82</b>	<b>18061</b>

**Fuente:** INEC, Estimación de la población del DMQ, tomado anexo 1.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### 2.1.4 Características socio-económicas

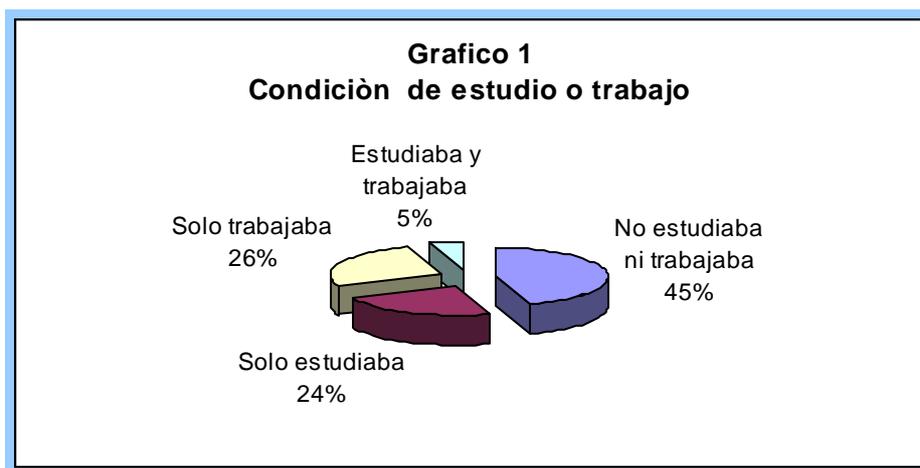
#### a. Nivel de educación

El nivel de instrucción de las mujeres está asociado íntimamente con el comportamiento reproductivo, planificación familiar, experiencia sexual, uso de servicios de salud y las prácticas relacionadas con la salud de ella y la de sus hijos.

La maternidad en temprana edad o no planeada, puede producir un impacto profundo y prolongado en el bienestar de la mujer, en su educación y en su capacidad para contribuir a la comunidad.

De acuerdo al libro Adolescentes y Jóvenes, actividad sexual y salud reproductiva en mujeres ecuatorianas jóvenes de 15 a 24 años, del Autor José Ordóñez, se presenta la situación educativa y laboral de las madres solteras.

En el gráfico 1 se puede visualizar la condición de estudio y trabajo de la mujer a causa de su primer embarazo, El 45.3% “no estudia, ni trabaja”, el 23.5% “solo estudia” y el 25.9% “solo trabaja”, el 5.3% “estudia y trabaja”.<sup>1</sup> .La edad de las mujeres que se analizan (15 a 24 años) representan el porcentaje más alto de madres solteras, está estrechamente ligada a la edad escolar (edades menores) y con el inicio de la actividad económica (edades mayores), sin embargo de esto, en casi todas las variables la proporción de mujeres que no estaban ni trabajando, ni estudiando, se impone frente a las otras categorías.



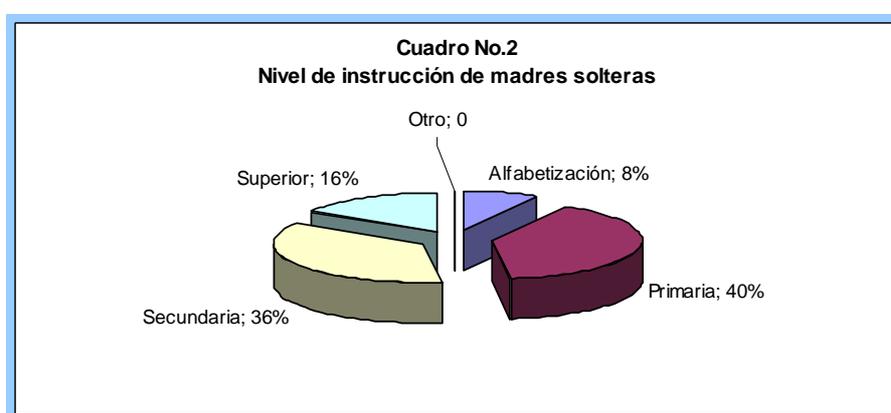
**Fuente:** Libro Adolescentes y Jóvenes, de José Ordóñez.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

La aplicación de encuestas permitió conocer el nivel de instrucción de las madres solteras, información que se presenta en el gráfico No. 2.

<sup>1</sup> ENDEMAIN, Adolescente y jóvenes, junio 2006

De acuerdo al nivel de instrucción que tienen las madres solteras encuestadas, se establece que un 40% de ellas tiene solo instrucción primaria con un promedio de 5 años probados, el 40% tiene educación secundaria con un promedio de 4 años aprobados, el 16% tiene educación superior con un promedio de 3 años aprobados. Este resultado es debido a que la mayoría de ellas dejó sus estudios por falta de dinero y como segunda causa la llegada de su primogénito. (Véase gráficos 2).



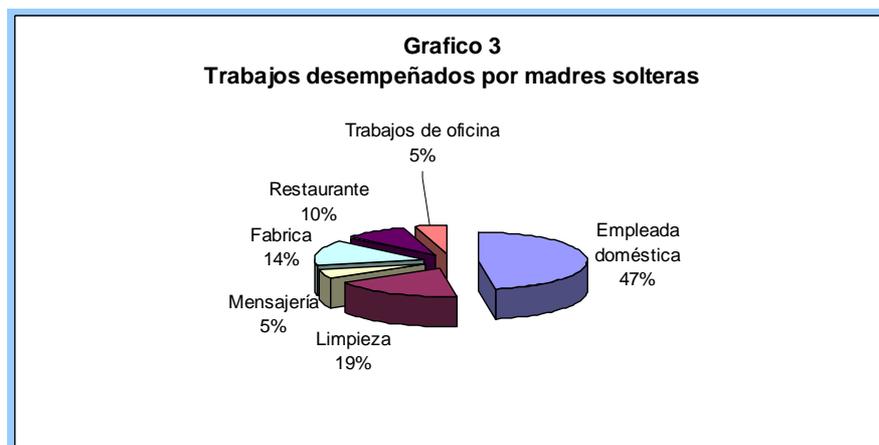
**Fuente:** Aplicación directa de encuestas.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

## **b. Situación laboral**

La situación laboral de las madres solteras es en cierta forma complicada debido a que en su mayoría no tiene el nivel de instrucción necesario para aspirar a un trabajo de mayor remuneración.

De acuerdo a las encuestas se conoce que el 47% del total de ellas trabaja como empleada doméstica y el 19% en limpieza, se resalta estos dos casos, ya que corresponden a los porcentajes más representativos; esto muestra que la situación laboral de la mayoría de madres solteras es un tanto complicada, debido a que no tienen opción de conseguir otros empleos con mejor remuneración. (Ver gráfico 3).



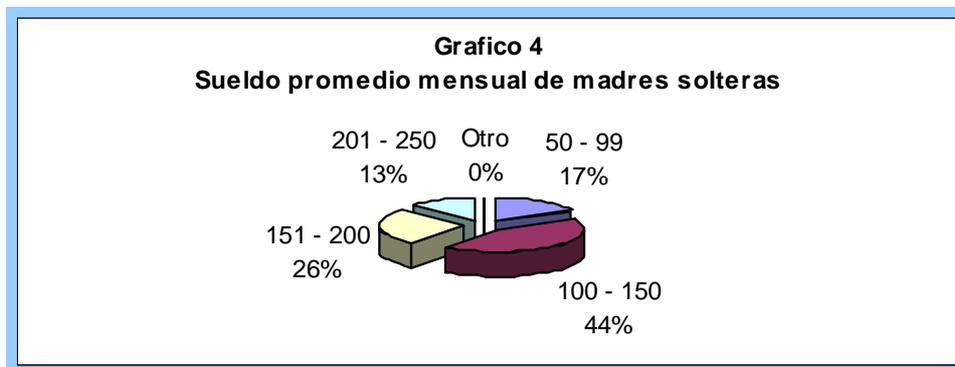
**Fuente:** Aplicación directa de encuestas.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz.

Esta situación se da como una cadena, ya que si no tiene el suficiente nivel de estudios no tiene opción de tener presente un buen empleo, y como consecuencia sus ingresos son bajos y su nivel de vida es apretada y en algunos casos muy bajo, ya que ellas son el sostén de su hogar.

En base a la información obtenida a través de las encuestas, no todas las madres solteras son bachilleres y tienen educación superior, ellas representan solo el 18%.

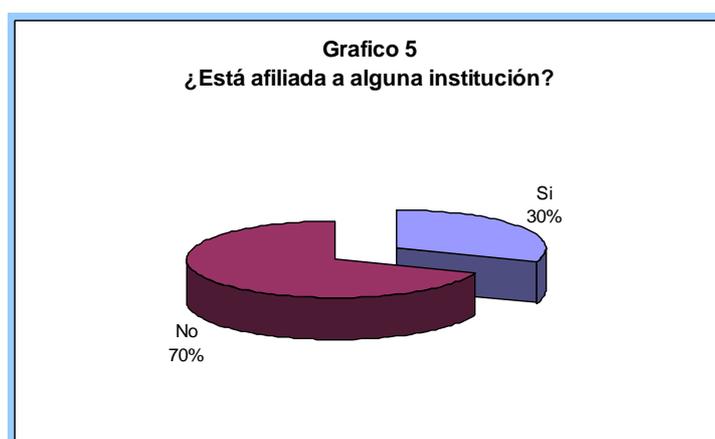
El ingreso promedio mensual del 44% de las encuestadas es de \$125, el 26% de ellas tiene un ingreso mensual de \$175, el 17% tiene un ingreso de \$75 y el 13% tiene un ingreso mensual de \$225, que es el ingreso más alto. De esto se desprende que el 61% de madres solteras tienen ingresos muy bajos, es decir menores a \$125, esto indica que ellas ganan un sueldo inferior al salario básico establecido que es de \$200. (Gráfico 4).



**Fuente:** Aplicación directa de encuestas.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En cuanto a la seguridad social solo el 30% esta afiliada y goza de los beneficios de ley, en este hecho también se puede notar la discriminación y el abuso al no brindarles todos los beneficios que conlleva el desempeñar un trabajo, (Grafico 5).



**Fuente:** Aplicación directa de encuestas.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Las encuestas aplicadas muestran que todas ellas son madres solteras y solo el 12% de ellas vive en el lugar en donde labora (puertas a dentro), el resto vive en sus hogares, debido a que tienen sus hijos esperándoles en su casa. El primer caso se da en debido a que ellas trabajan de domésticas y tienen a sus hijos con sus padres en la provincia de donde provienen.

## **2.2 Diagnóstico del Servicio doméstico**

Para iniciar el diagnóstico de este eje es pertinente comprender la definición de servicio doméstico, que según el diccionario de la Real Academia servicio doméstico proviene del latín "servitium domesticum" definiendo la función o prestación desempeñada por organizaciones y su personal relativos, como por ejemplo cocina, limpieza, acondicionamiento y mantenimiento en general del hogar.

### **2.2.1 Antecedentes**

La investigación sobre el servicio doméstico es escasa. La mayoría de los estudios son descripciones del sector desde un punto de vista cuantitativo, las cuales se han llevado a cabo en contextos espacio-temporales determinados, donde las cifras oficiales revelaban que una gran mayoría de mujeres trabajan en el sector.

El servicio doméstico sirve de termómetro para analizar cómo y qué dinámicas son las relaciones de desigualdad. Dentro de la jerarquía social, las trabajadoras del servicio doméstico se encuentran en los estratos más bajos, ya sea por su condición de mujer, de emigrante - interna o internacional, de indígena, de extranjera, de pobre, o de alguna combinación de dichas categorías.

Las tradicionales estructuras de poder - género, clase y raza se encuentran complejamente imbricadas dentro de otras estructuras de poder como son la regional y la internacional.

Muchos autores relacionan la evolución del servicio doméstico con el nivel de desarrollo económico regional de cada país. Según esta afirmación, sería más elevado en zonas geográficas donde el desarrollo económico es menor [Higman, 1993], e iría disminuyendo cuanto más desarrollado esté el país [Cosser, 1973, citado por Bunster y Chaney, 1989].

Uno de los factores que tradicionalmente se ha tenido en cuenta en la evolución del servicio doméstico y en la determinación de la oferta ha sido el fenómeno de

la inmigración, ya que un gran volumen de trabajadoras en esta actividad llega de otros lugares.

En nuestro país, así como en muchos países latinoamericanos, el empobrecimiento del campo hizo que muchas familias se plantearan la idea de emigrar a zonas con mayores oportunidades de trabajo. La migración campo-ciudad arrastró a muchas mujeres jóvenes descalificadas para entrar en el trabajo urbano. Así, la mayoría se vio abocada a trabajar en el servicio doméstico o ambulante.

### **2.2.2 Necesidad del servicio**

Para conocer la necesidad del servicio doméstico en la ciudad de Quito, se tomará como punto de partida a la población económicamente activa (PEA) que hay en la ciudad, el porque se toma esta información es debido a que con ello se puede conocer cuantas personas pasan fuera de sus hogares y pueden requerir este tipo de servicio.

Según el INEC en su encuesta de empleo y subempleo del 2007, en Ecuador hay 795 444 personas que trabajan, lo que representa el 38.5% del total de la población, pero dentro de la PEA no todos están en condiciones de contratar este servicio, ya que aquí también está incluido el sector servicio doméstico y el sector informal, entonces la población que serían los posibles usuarios de este servicio son las que trabajan en el sector formal y ellas representan el 48.7% del total de la PEA.

Otro factor importante para establecer que este tipo de servicio es necesario es el uso del tiempo de la población de Quito, para lo cual se va a utilizar la encuesta del uso de tiempo realizada por el INEC en el año 2005.

En la encuesta se encontró que las horas promedio de trabajo semanal en el servicio doméstico para Quito, es de 36:27 horas para las mujeres y para los hombres de 15:35 horas, con ello se puede observar que las mujeres dedican 20 horas semanales más que los hombres al trabajo de su hogar.

Se evidencia una diferente asignación del tiempo, principalmente del destinado sea al trabajo doméstico o para el mercado, lo que permite o inhibe la realización de otras actividades que se detallan en el cuadro No.4.

**Cuadro No. 4**  
**QUITO: TASA Y TIEMPO DE PARTICIPACION EN DIVERSAS ACTIVIDADES**  
**NO REMUNERADAS, POR SEXO, 2005.**

ACTIVIDADES	TASA DE PARTICIPACION		TIEMPO DE PARTICIPACION	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Cocinar	19,86	53,47	4:26	8:52
Apoyo en act. de cocina	46,19	83,2	3:23	6:59
Limpieza	80,17	92,4	3:25	6:20
Lava, plancha, acomoda ropa	53,38	87,44	2:11	5:01
Reparaciones y mantenimiento	18,26	5,6	2:40	2:07
Cuida niños y niñas	26,14	36,59	5:05	8:50
Cuida enfermos	5,56	16,33	2:25	2:16
Cose, teje o remienda ropa	0,97	8,98	0:36	2:37

**Fuente:** INEC, Encuesta del uso del tiempo, 2005

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

De acuerdo al cuadro numero 4 se determina que las actividades que le llevan más tiempo son cocinar y el cuidado de niños y niñas, su tiempo es de 8:50. Tomando en cuenta este factor se puede concluir que el servicio es necesario, debido a que a parte del trabajo remunerado las personas tienen que dedicar tiempo a realizar actividades en el hogar.

### **2.2.3 Oferta del servicio**

En cuanto al servicio doméstico y su segmentación, en el mercado laboral de Quito hay 29.834 personas, las mismas que representan el 8.3% de toda la población económicamente activa,<sup>2</sup> en base a ese dato se puede decir que el servicio doméstico ocupa un gran porcentaje del mercado laboral y que contribuye a la economía del país.

Otro dato muy importante dentro del estudio es conocer cuantos hogares en la ciudad de Quito cuentan con servicio doméstico, el mismo que representa el 17.5% de hogares en el año 2007.

La información que se mencionó en los dos párrafos anteriores fue tomada de la encuesta de empleo y subempleo realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el 2007.

### **2.2.4 Características socio – económicas**

Debido a que no hay un estudio amplio y reciente del sector, la única información existente es del último censo de población y vivienda del año 2001, información que siendo válida no es actualizada, ya que se está haciendo el estudio en el 2008; por lo tanto se aplicó una serie de encuestas a personas que trabajan en este sector. Es con ello que se pudo conocer en cierta manera la situación social y económica del servicio doméstico.

Es pertinente explicar también que el análisis socio-económico está realizado en parte con información de textos, folletos y otra a través de las encuestas, que se irán mencionando según se desarrolle el análisis.

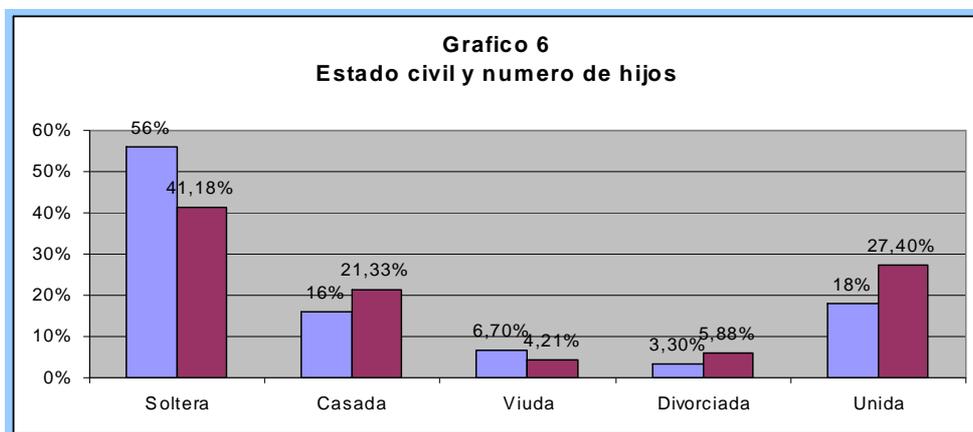
Un gran porcentaje de mujeres encuestadas y que trabajan en servicio doméstico tienen una edad comprendida entre los 14 y 30 años, el 80% de ellas provienen de provincias, viviendo en la ciudad de Quito un tiempo promedio de 12 años; con esto se confirma que existe un alto porcentaje de migración interna.

---

<sup>2</sup> INEC, Cuadro No. 4 Segmentación del mercado laboral por ciudades principales y sexo. 2001

De igual manera se investigó el sector en el que viven y trabajan, y se obtuvo que el 60% de ellas viven en el norte de Quito y un 25% viven en el sur, con estos valores se puede apreciar que la mayor oferta laboral de este servicio esta concentrado en el norte de Quito.

En el gráfico 6 el 57% de las encuestadas son solteras y del total de ellas el 41% tienen hijos, es decir son madres solteras; le sigue las mujeres que viven en unión libre que representa el 20% de las encuestadas de las cuales el 29 % tienen hijos. El promedio de hijos que tienen las encuestadas es de 3.

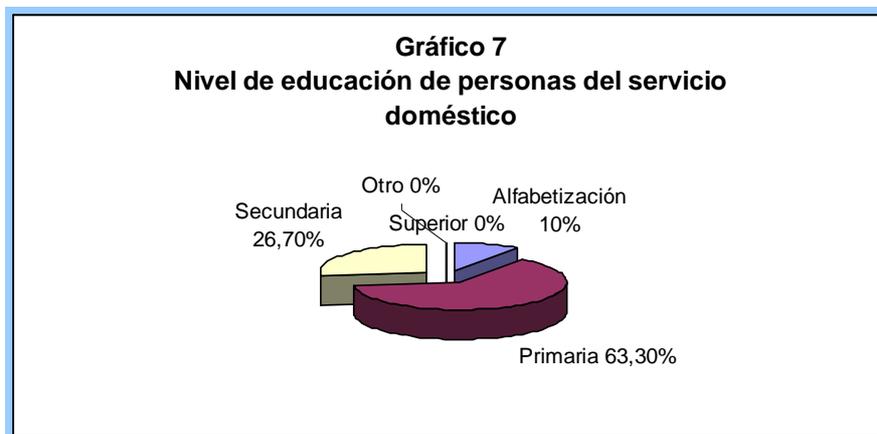


**Fuente:** Aplicación de encuestas directas

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

#### - Nivel de educación

En base a la aplicación de encuestas se conoció que el 63.3% de las encuestadas tienen un nivel de instrucción primaria con cinco años promedio aprobados, seguido del 27% que tiene un nivel de instrucción secundaria, con un promedio de dos años aprobados. Se puede apreciar por lo tanto que la mayoría de personas que trabajan en este sector tienen un nivel de instrucción primario, es por eso que no pueden aspirar a otro tipo de empleo, (Véase gráfico 7 y 7.1).



**Fuente:** Aplicación de encuestas directas

**Elaborado por:** Patricia Aldaz



**Fuente:** Aplicación de encuestas directas

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Entre las razones por las que dejaron sus estudios se estableció que un 60% no terminó con ellos por falta de dinero y el 18% por que tuvo su primer embarazo.

#### - **Situación laboral**

Un factor que nos ayudará a conocer la situación económica y laboral de las personas que trabajan en el servicio doméstico es su nivel de instrucción y en base a este se determina el nivel promedio de ingreso que tienen dichas personas, que se lo detalla a continuación en el siguiente cuadro:

**Cuadro No.5**  
**QUITO: NIVEL DE INSTRUCCIÓN Y SUELDO DE PERSONAS**  
**QUE TRABAJAN EN SERVICIO DOMESTICO, 2007**

<b>Nivel de instrucción</b>	<b>Sueldo \$</b>
Ninguna	120
Primaria	160
Secundaria	167

**Fuente:** INEC, Cuadro No.11, PEA, según sexo, nivel de instrucción por sectores, junio 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En el cuadro presentado anteriormente se puede apreciar que las personas que trabajan en el servicio doméstico tienen un nivel de instrucción que llega máximo a pocos años de instrucción secundaria, por lo general la mayoría de ellas llega únicamente a terminar sus estudios primarios, este es el factor determinante para su desempeño laboral, ya que ellas no tiene los estudios suficientes para poder aspirar o desempeñar un trabajo de mejor remuneración.

En base a las escalas de ingreso se puede notar que las personas que no tienen ningún tipo de instrucción reciben ingreso promedio mensual es \$120, el mismo que es un salario ínfimo, que condiciona tener un mejor nivel de vida. De igual manera las personas que tienen instrucción primaria ganan un sueldo promedio mensual de \$ 160 y las que tiene algunos años aprobados o incluso terminado su instrucción secundaria ganan un sueldo de \$167.

Las personas que trabajan en servicio doméstico en la ciudad de Quito tienen un máximo de instrucción secundaria y un máximo promedio de sueldo de \$163 mensuales, que representa un salario muy bajo, menor al salario básico establecido para este sector por el gobierno que es de \$170 y el mismo que les impide aspirar a un mejor nivel de vida.

La serie sobre la segmentación del mercado laboral muestra un deterioro no revertido en la calidad del empleo. La participación del sector moderno declina del 64% al 57%, en beneficio tanto del sector informal como del servicio doméstico.

En base a las encuestas aplicadas un 68% de las personas ha desempeñado el trabajo de empleada doméstica y el 20% ha trabajado en limpieza. Con ello se puede apreciar que el trabajo mayormente ejercido por ellas es el de servicio doméstico.

Debido a muchos factores tanto económicos como sociales ellas empezaron a trabajar a muy temprana edad, la edad promedio de todas ellas fue a los 13 años

En cuanto a las tareas que deben realizar, en lo que se refiere a servicio doméstico son las siguientes: cocinar, planchar, lavar, limpiar la casa y en el caso de que haya niños también tiene que cuidar de ellos, es decir no se les contrata solo para cuidar un niño si no como domésticas y esta tarea esta dentro de éste. Se puede decir que no está bien definido este servicio dentro de nuestra sociedad.

Una de las principales causas que les dificulta conseguir un empleo, es que no tienen un nivel adecuado de educación y además porque la mayoría de ellas proviene de provincias y en muchas ocasiones no tienen papeles en regla como para obtener un empleo; como consecuencia de esto existe explotación laboral en este sector.

### **- Seguridad y afiliación**

Sólo el 18 por ciento de las mujeres en edad fértil en Pichincha están afiliadas o son beneficiarias del seguro social público (IESS, SSC, FF.AA, Policía); el 20 por ciento en Quito. Además la población cesante del servicio doméstico es 1.919 personas, siendo un porcentaje de 6.43% del total.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Banco Central del Ecuador-PUCE. Encuesta de empleo urbano. Base de datos no publicada. 2006.

### **- Servicio doméstico como estrategia de sobrevivencia**

Diversos autores han coincidido en entender la oferta de servicio doméstico como un componente de las estrategias de sobrevivencia de determinadas familias - urbanas y rurales- [Zurita, 1983]. Para las mujeres emigrantes que trabajan puertas dentro, una de las variables más importantes a la hora de tener en cuenta la sobrevivencia familiar son las remesas.

Los ingresos de la mujer --y los hijos- desempeñan un papel cada vez más importante para el sustento familiar. A partir de las crisis económicas en las que se ha visto inmerso el Ecuador, más y más mujeres han salido al mercado a buscar trabajo.

La población activa femenina crece en época de crisis, así como el servicio doméstico. Por tanto, dicha ocupación supone un sector recurrente al que las mujeres pueden acceder en épocas de crisis, ya que podría ser que la demanda se mantuviera y lo que variara fuera el nivel salarial -siendo menor en épocas de crisis.

## **2.3 Diagnóstico servicio cuidado de niños**

### **2.3.1 Antecedentes**

La infancia es la época en la que los niños y niñas tienen que estar en la escuela y en los lugares de recreo, creciendo fuertes y seguros de sí mismos al recibir el amor y el estímulo de sus familias y conjuntamente con una comunidad amplia de adultos. Es una época valiosa en la que ellos deben vivir sin miedo, seguros frente a la violencia, protegidos contra los malos tratos y la explotación. Como tal, la infancia significa mucho más que el tiempo que transcurre entre el nacimiento y la edad adulta, por lo tanto decimos que se refiere al estado y la condición de la vida de un niño, así como la calidad de esos años.

Debido a los cambios demográficos y en general de la población, cada vez se presta mayor atención a la problemática del cuidado infantil, cuyo análisis se inscribe en el contexto de cómo prestar el mejor apoyo posible a las familias para la educación de sus hijos y cómo facilitar a las mujeres el ingreso en el mercado laboral. En lo que respecta a la infancia, la situación actual en América Latina se caracteriza por dar primacía al bienestar de los niños, y por entender que la lucha contra la pobreza y el fomento de la inclusión social siguen siendo problemas importantes a los que debe enfrentarse. Se ha destacado la importancia de aumentar la participación de la mujer en el mercado laboral como un aspecto importante para contrarrestar el descenso de la tasa de natalidad y el envejecimiento de la población. Mejorar la prestación de servicios de cuidado infantil también contribuiría a que las familias del país pudieran conciliar mejor la vida profesional y la vida familiar.

En todo el proceso investigativo sobre el servicio de cuidado infantil se determinó que no hay estudios detallados sobre este tipo de servicio, debido a que este no es tomado como un segmento formal ni legalizado, sino más bien en nuestro país se da el cuidado de niños por parte de las mismas personas que trabajan en el servicio doméstico en el hogar.

### 2.3.2 Población de niños en la ciudad de Quito

En el cuadro no. 6 se puede ver la cantidad de niños que hay en la ciudad de Quito, comprendidos en las edades de 0 a 5 años y 6 a 11 años, se tomó estos dos grupos de edades debido a que cada una de ellas requiere un tratamiento diferente y tomando como tope los 11 años, ya que hasta esa edad es que requieren de cuidado. Las edades en adelante ya son parte de adolescencia y pueden valerse por si mismos.

**Cuadro No.6**  
**QUITO: CANTIDAD DE NIÑOS ENTRE 0 y 11 AÑOS. 2006**

PROVINCIA	CANTON	NIÑOS DE 0 A 5 AÑOS	NIÑOS DE 6 A 11 AÑOS	TOTAL
Pichincha	Quito	160.126	159.747	<b>319.873</b>

**Fuente:** SISE/Consejo Provincial de Pichincha/Boletín No. 20. 2006

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### 2.3.3 Centros de Cuidado infantil (Guarderías)

Los centros de cuidado infantil son lugares que ofrecen el servicio de cuidado a niños de 3 meses a 6 años de edad, centros en los cuales se realiza estimulación y ejercicios para su desarrollo de acuerdo a su edad, además de alimentación.

En parte el siguiente texto ha sido desarrollado en base a un estudio realizado por el diario hoy en su publicación del 13 de marzo de 2007.

No todos los centros cumplen con las condiciones ideales para atender a los niños. Ahora, las casas se convierten en guarderías. Acoger a niños en centros recreacionales es un “negocio redondo”, por eso, en los últimos 10 años han

proliferado estos locales, que muchas veces son centros improvisados que no cumplen con normas pedagógicas.

Uno de los requisitos que muchas veces no se respeta es el espacio, indica Daniel Almeida, asesor de la Unidad de Planeamiento de la Dirección Nacional de Educación, quien asegura que un niño debe gozar de un área de 3 m<sup>2</sup>. Es decir, que en un centro de 100 m<sup>2</sup> puede haber hasta 30 infantes. Tampoco existe privacidad entre cada área. En una casa, ubicada en el barrio de San Gabriel (norte de Quito), se pudo apreciar que el llanto de los bebés interrumpía el trabajo de los niños del Jardín.

Otro requisito es tener espacios abiertos y ventilados. Sin embargo, en el sector de Cotocollao (norte), en una casa de dos pisos se encuentra una guardería en la que no hay suficiente ventilación, además el olor de los almuerzos que se preparan para los niños se impregna en las paredes.

Para Janeth Merizalde, directora del Centro Infantil Pequeños Ciudadanos, la competencia ha originado esta proliferación: “Con tal de ganar clientes se descuida la atención de calidad y tampoco cuentan con los permisos”.

La regulación está a cargo del Ministerio de Bienestar Social (MBS) y, entre otras cosas, exige que se cumplan con las normas de higiene, que el personal tenga título y una justificación técnica y socioeconómica para su creación.

Sin embargo, realizar un control riguroso no es posible, ya que no hay suficientes supervisores para vigilar todos los centros. Por ejemplo, solo en Guayas, Pichincha, Azuay, Tungurahua, Manabí y Sucumbíos hay más de 3 000 guarderías legales (ver cuadro 7), fuera de las que están en trámite. **(VPN)<sup>4</sup>**

### **2.3.3.1 Número de centros de cuidado infantil**

En el cuadro no. 7 se presenta la cantidad de centros de cuidado infantil en la provincia y en la ciudad de Quito, los mismos que cuentan con el permiso del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

---

<sup>4</sup> MIES, Diario Hoy 2006

### Cuadro No.7

#### QUITO: CENTROS DE CUIDADO INFANTIL QUE CUENTAN CON EL PERMISO DEL MIES. 2006 - 2008

Lugar	Local propio	Arrendado	Prestado	TOTAL
Pichincha	930	353	53	1336
Quito				859

**Fuente:** MIES, Ministerio de Inclusión Económica y Social, DAINA, Dirección de Atención Integral a la Niñez y Adolescencia. 2008.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

De acuerdo al cuadro anterior en la provincia de Pichincha existen 1336 establecimientos que ofrecen el servicio preprimario y cuidado infantil. Estos son solo los centros que están registrados en el MIES. Con este dato se puede conocer más o menos cuantos centros ofrecen este tipo de servicio y además cuantos niños forman parte del mismo.

#### 2.3.3.2 Servicios que ofrecen lo centros de cuidado

La información que se presenta a continuación es el resultado de visitas a algunos centros de cuidado infantil, que son los siguientes:

- Semillas Doradas
- Los girasoles
- Papel y tinta
- Hormiguitas sabias
- House of Dreams
- Cambridge
- The sunrise house
- Mundo de colores
- Espacio infantil
- Aldebaran

Los centros mencionados anteriormente están ubicados en el sector de Ñaquito, al norte de la ciudad, en la visita a los mismos se pudo apreciar que todos ellos funcionan en casas, en algunos no hay el suficiente orden, adecuaciones necesarias como para el cuidado de niños y espacio necesario, ya que algunos de ellos también funcionan como prekinder. Eso es en cuanto a la infraestructura general de los centros. Estos centros acogen a niños desde 3 meses hasta 4 años de edad. A continuación se detallan los tipos de servicio por edades:

### **Cuadro No.8**

#### **QUITO: SERVICIOS BASICOS DE LOS CENTROS DE CUIDADO INFANTIL EN EL NORTE DE LA CIUDAD. 2008**

<b>Edades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Detalle del servicio</b>
3 a 6 meses	Sala cuna	Cuidado y programas de estimulación temprana, desarrollo de la motricidad fina.
5 a 12 meses	Maternal uno	Cuidado y desarrollo de habilidades y desarrollo de la motricidad gruesa.
1 a 2 años	Maternal dos	Estimulación temprana
2 a 3 años	Nursery uno	Programa de desarrollo de los sentidos, habilidades de motricidad fina y gruesa, lenguaje, habilidades temporales, espaciales y sociales.
3 a 4 años	Nursery dos	Lenguaje, destrezas afectivas y sociales; y programa de desarrollo de habilidades en los procesos de pre- escritura y pre lectura.
4 a 5 años	Pre - Kinder	Enseñanza de escritura, lectura, vocales, alfabeto, números.

**Fuente:** Visitas a centros de cuidado infantil, en el norte de Quito.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

A más de los servicios detallados, algunos centros cuentan con servicios extras (véase cuadro 9).

**Cuadro No.9**

**QUITO: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y EXTRAS EN LOS CENTROS DE CUIDADO INFANTIL EN EL NORTE DE LA CIUDAD. 2008**

<b>Servicios médicos</b>	<b>Modalidades</b>	<b>Servicios educativos y talleres</b>	<b>Modalidades</b>	<b>Extras</b>
Médico Pediátrico	2 veces por mes	Educación Bilingüe	A partir de nursery 1	Transporte puerta a puerta
Psicológico	Si es necesario	Computación	A partir de nursery 2	Refrigerio y lunch
Nutricional	Alimentación diaria de los niños	Música, arte, expresión corporal y danza.	Dos horas por semana	Horario medio tiempo y extendido hasta 17h30.
		Natación	Un día por semana a partir de nursery 2	Deberes dirigidos, Escuela de padres
			Si lo requieren	Cursos vacacionales en el mes de agosto

**Fuente:** Visitas a centros de cuidado infantil, en el norte de Quito, 2008.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Es importante mencionar que el costo de los servicios complementarios en algunos de los centros está incluido dentro de la pensión mensual y en otros tiene que pagar un valor adicional por los mismos. De igual manera los servicios extras tiene un costo a parte de la pensión mensual, este caso se rige en todos los centros.

En el siguiente cuadro se realizó un promedio de los costos por los servicios de cuidado infantil. (Véase cuadro no. 10)

**Cuadro No.10**  
**QUITO: COSTOS DE LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL EN EL**  
**NORTE DE LA CIUDAD. 2008**

Servicios	Costo mensual del servicio
Tiempo completo	- Matrícula \$95 - Pensión \$150
Medio Tiempo	- Matrícula \$95 - Pensión \$100
Clases de estimulación	- Una por semana \$36
Cuidado por horas	Costo de una hora \$6
Transporte	- Medio transporte \$ 25 - Transporte completo \$ 38
Almuerzo	\$25
Natación	\$ 26 (en los casos que no esta incluido en la pensión)
Uniformes	\$ 65 (costo varía de el tipo y cantidad de uniformes)
Talleres extras	\$ 15 mensual
Deberes dirigidos	\$ 50 mensual
Curso vacacional	\$ 75 Mes
Seguro médico	\$35 Cobertura anual 24 horas día, 365 días desde fecha de ingreso al centro.

**Fuente:** Visitas a centros de cuidado infantil, en el norte de Quito, 2008.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Los precios que se detallan en el cuadro son un promedio de los precios de los centros visitados, lo que ayuda a tener un precio estimado de los centros de cuidado infantil.

### **2.3.3.3 Falencias encontradas en los centros**

Entre los problemas que se encontraron durante la visita a estos centros, se puede decir que no todos cuentan con un servicio médico de planta, sino cuando el caso lo amerite y no están preparados para reaccionar en forma rápida en alguna emergencia; además que uno solo de ellos cuenta con un seguro médico

y no de vida, lo cual sería indispensable en cada uno de los centros, con el objetivo de brindar seguridad para los niños.

En cuanto a la preparación de las personas que trabajan en estos centros se pudo notar que en algunos de ellos no saben como cuidar de un niño, por mencionar un ejemplo; la visita se dio justamente a la hora del almuerzo y se pudo ver que una de las tías (niñera) le daba de comer al niño apresuradamente, sin ni siquiera darse cuenta si había terminado lo que ya tenía en su boquita. Con este tipo de trato hacia los niños se puede concluir que las personas encargadas de los cuidar a los niños no saben que es dar afecto y cariño para ellos, siendo estos los factores indispensables para este tipo de trabajo, simplemente se limitan a cumplir con supervisar que estén cerca de ellas y nada más.

No se puede generalizar, pero en varios centros se notó un descuido en cuanto al aseo y al orden de los materiales necesarios para cumplir con el servicio. En cuanto al aseo un centro tenía colchonetas en mal estado regados en un cuarto, que se suponía que era el área de expresión corporal, colchones que ya empezaron a salir los algodones, pedazos de esponjas y polvo, generando con ello alergias a los niños.

Otro aspecto que no hay que pasar por alto es que no tienen el espacio suficiente para ofrecer un servicio de calidad. En lo que se refiere al espacio, estos no están divididos por áreas de acuerdo a las edades y todos se encuentran en los mismos lugares, ocasionando un caos interno. Esto es debido a en su gran mayoría los centros funcionan en casas, las mismas que no cuentan con las adecuaciones necesarias para ofrece este tipo de servicios.

## **2.4 Diagnóstico adulto mayor y las instituciones de cuidado al mismo**

ENVEJECER ES COMO ESCALAR UNA GRAN MONTAÑA: MIENTRAS SE SUBE LAS FUERZAS DISMINUYEN, PERO LA MIRADA ES MÁS LIBRE, LA VISTA MÁS AMPLIA Y SERENA<sup>5</sup>

### **2.4.1 Concepto**

Desde el punto de vista demográfico y como fenómeno global, el envejecimiento tiene que ver con el concepto de “población” como un colectivo, y se refiere específicamente al aumento del peso relativo de las personas mayores en la composición de su estructura por edades.

El envejecimiento corresponde a una etapa de la vida del individuo en la cual se pierde progresivamente la capacidad de adaptación y la aptitud de reaccionar adecuadamente a los cambios. Este deterioro se debe a la disminución del potencial de reserva que se produce naturalmente en todos los órganos y sistemas del cuerpo con el transcurso de los años.

Si bien el envejecimiento personal es un proceso irreversible, la forma que adopta en cada caso responde a la influencias del contexto social, psicológico, económico, político y cultural, relacionado con las condiciones de vida de las personas, su inserción en el mundo del trabajo y en las esferas sociales, las posibilidades y oportunidades que existen en las sociedades en que viven y en las que se han desarrollado a lo largo de su vida.

#### **- A quienes se considera Adultos Mayores**

Para fines del análisis de los datos de Ecuador, se utilizará el límite inferior de los 65 años, dado que en el país se considera adultos mayores, casi universalmente, a las personas de 65 años y más. Este criterio está explícito en

---

<sup>5</sup> BERGMAN, Ingmar

los instrumentos legales pertinentes, como la Ley del Anciano de 1991, y es el utilizado en el sector público y por los programas de protección social.

#### **2.4.2 La problemática del envejecimiento en el Ecuador**

Desde el punto de vista demográfico, el proceso de envejecimiento es el resultado del cambio en las tendencias de la fecundidad, en menor medida de la mortalidad y, eventualmente, de las migraciones, así como de sus relaciones mutuas. Si una población no estuviera afectada por las migraciones internacionales, o lo estuviera solo en pequeña escala, los cambios en su estructura por edades se producirían fundamentalmente por reducción de la base de la pirámide como consecuencia de la fecundidad y, en menor medida, por abultamiento de la cúspide, debido al efecto de la disminución de la mortalidad en las edades avanzadas.

El envejecimiento constituye un desafío de primera magnitud para la planificación del desarrollo del país, primero por el proceso acelerado del envejecimiento de su población y segundo porque no existe un sistema de protección en seguridad social para personas de la tercera edad, solo existen programas de caridad y beneficencia pública deficientes, focalizados y sin ningún control de gestión, con un sinnúmero de Fundaciones, que lucran del sector y de recursos que vienen del exterior para supuestamente atender a los ancianos.

Las condiciones de vida de este grupo de nuestra población son en general precarias. Esta diferencia se debe, primero, a que las mujeres participan en menor proporción que los hombres en la fuerza laboral, y segundo, a que aquellas mujeres que participan en el mercado laboral lo hacen predominantemente en el sector informal.

#### **2.4.3 Índice de envejecimiento y población del adulto mayor**

Según este indicador, en 1950 existían alrededor de 13.4 adultos mayores por cada 100 personas menores de 15 años, relación que aumentó al 17.6 en 2005 y se irá incrementando notablemente en el futuro, pues se prevé que hacia el 2050 será de 88.1 personas mayores por cada 100 niños de 0 a 14 años. (Véase en el cuadro 11).

**Cuadro No.11**  
**ECUADOR: INDICE DE ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN**  
**1950 - 2025**

<b>Años</b>	<b>65+/0-14</b>	<b>Años</b>	<b>65+/0-14</b>
1950	13,4	2005	17,6
1955	11,9	2010	20,8
1960	10,8	2015	25,0
1965	10,0	2020	31,1
1970	9,6	2025	38,0
1975	9,2	2030	45,9
1980	9,4	2035	55,0
1985	9,7	2040	65,0
1990	10,7	2045	76,1
1995	12,3	2050	88,1
2000	14,6		

**Fuente:** INEC, Comisión Económica para América Latina y el Caribe Ecuador: estimaciones y Proyecciones de Población, 1950-2050, INEC, Quito, 2007

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

#### **2.4.3.1 Población de adultos mayores en la ciudad de Quito**

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y el departamento de Gerontogeriatría, La proyección de la población de adultos mayores en la ciudad de Quito para el año 2007 es de 137 597. Lo que representa el 6.6% del total de la población de Quito.

**Cuadro No.12**  
**QUITO: POBLACIÓN DE ADULTOS MAYORES 2007**

<b>PROVINCIA</b>	<b>CANTON</b>	<b>MAYORES DE 65 AÑOS</b>
Pichincha	Quito	137.597

**Fuente:** MIES, Departamento de Gerontogeriatría, proyección de población adulto mayor 2007

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### 2.4.3.2 Número de adultos mayores en la zona de DMQ

Las parroquias con mayor población de adultos mayores en el MDMQ (Municipio del distrito metropolitano de Quito) son Calderón, Kennedy, Iñaquito, Belisario, Centro histórico, Chimbacalle y San Bartolo (información obtenida en el Directorio de servicios de atención a personas adultas mayores del MDMQ).

**Cuadro No.13**

**QUITO: NUMERO DE ADULTOS MAYORES UBICADOS POR ZONAS. 2007**

<b>ZONA</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Norte	13.735	18.147	23.17
La delicia	8.433	10.743	13.94
Centro	8.819	11.412	14.7
Calderón	2.596	3.677	4.56
Tumbaco	5.615	6.550	8.84
Eloy Alfaro	14.066	17.349	22.83
Quitumbe	4.996	5.627	7.72
Los chillos	753	5.079	4.24
<b>TOTAL</b>	<b>59.013</b>	<b>78.584</b>	<b>100</b>

**Fuente:** MIES, Departamento de Gerontogeriatría, abril 2006

**Elaborado:** Patricia Aldaz

El envejecimiento demográfico que se está produciendo en los últimos años, está provocando una transformación en la sociedad, la curva de edad se traslada hacia edades cada vez más elevadas. Cuantos de nosotros no ha percibido ese cambio en aspectos tan cotidianos como son los anuncios de televisión, donde cada vez con más frecuencia se pueden ver productos que están destinados a personas de edad avanzada.

El descenso de la natalidad, la disminución de la mortalidad y el aumento de la esperanza de vida, están generando un aumento del número y del peso demográfico de las personas de edad avanzada. De ahí el gran interés que

suscitan los temas relacionados con la tercera edad y las políticas que adoptan los países afectados por este proceso

### 2.4.3.3 Esperanza de vida a partir de los 65 años

Así como aumentó la esperanza de vida al nacer, también lo hizo la esperanza de vida después de los 65 años, lo que refleja los avances médicos en el control y el tratamiento de enfermedades que afecta a las personas en esos tramos de edades. Esto ha tenido un efecto sobre el envejecimiento, ya que ha aumentado la duración de vida una vez que las personas han entrado en este tramo erario. Sin embargo, la prolongación de la vida después de los 65 años no ha avanzado a un paso tan decidido como la disminución de la mortalidad en las edades tempranas y no se prevén cambios muy drásticos a corto plazo, a menos que haya un vuelco en el control de las enfermedades degenerativas (véase cuadro 14).

**Cuadro No.14**

#### **ECUADOR: ESPERANZA DE VIDA A LOS 65 AÑOS POR SEXO. 1950 - 2025**

Períodos quinquenales	Esperanza de vida a partir de los 65 años		Diferencia Mujeres - Hombres
	Hombres	Mujeres	
1950 - 1955	11,01	12,04	1,03
1970 - 1975	13,22	14,09	0,98
1990 - 1995	16,1	17,86	1,76
2000 - 2005	17,9	19,65	1,75
2010 - 2015	18,16	20,31	2,15
2020 - 2025	18,39	20,88	2,149

**Fuente:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CEPAL/CELADE), tablas de mortalidad 1950-2050, Boletín demográfico No. 74 (LC/G.2225-P).

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Y no solamente la esperanza de vida ha aumentado para el grupo en su conjunto, sino que esto se aprecia cualquiera sea la edad que se tome en cuenta, por ejemplo los 65, 70, 75 u 80 años.

#### **2.4.4 Características socio - económicas**

La información que se presenta a continuación fue tomada del libro Protección social de la tercera edad en el Ecuador (MIES, CEPAL, CELADE), abril 2007. En este contexto, muchos hogares han asumido las funciones y han provisto los recursos que le corresponden a un sistema de jubilación. Encontramos, por ejemplo, que más de la mitad de los adultos mayores (54%) del país vive en hogares ampliados o multigeneracionales; esto es, en hogares en los cuales las parejas y sus hijos conviven con padres, tíos u otros parientes. En estos casos, los adultos mayores colaboran en el trabajo doméstico del hogar y con sus propios ingresos. En muchos casos son los hogares de ellos los que se extienden para incorporar a los nuevos hogares formados por sus hijos (24%). En contraste, solo un 8% de los adultos mayores vive en hogares unipersonales y un 14% en hogares conformados por parejas sin hijos.

Muchos adultos mayores se han visto, además, en la necesidad de prolongar su vida económicamente activa. El reducido acceso que tienen las redes formales de protección social y el monto reducido de las pensiones los obligan a mantenerse en la fuerza laboral.

Finalmente, para muchos adultos mayores, el recientemente creado programa de transferencias monetarias dirigido a compensar a los pobres por la eliminación de los subsidios - "Bono de Solidaridad"- se ha convertido en un sustituto parcial de la seguridad social. Según la "Encuesta de condiciones de vida.

En suma, en un contexto en que la población ecuatoriana está envejeciendo, la política pública respecto a los adultos mayores, especialmente aquella referida a la seguridad social, enfrenta varios desafíos. Es necesario ampliar la cobertura de los sistemas de pensiones y seguro de salud, especialmente del grupo de mujeres, trabajadores informales y población pobre

Una comisión de expertos promovida por la Secretaría de Equidad y Desarrollo Social del Distrito y constituida por representantes de las distintas Administraciones Nacionales (Ministerio de Bienestar Social, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Educación), del Consejo Provincial de Pichincha, de la Sociedad Ecuatoriana de Geriatria y Gerontología, Organizaciones de Mayores así como de diversas entidades de intervención social públicas y privadas, trabajó durante agosto de 2005, bajo la coordinación del Proyecto ProQuito-Cospe, en la elaboración de un primer borrador del Perfil del Plan Estratégico de Acción para las Personas Adultas Mayores, 2006-2009.

#### **2.4.5 Instituciones para el cuidado del adulto mayor**

En el cuadro siguiente se puede ver que existen 76 instituciones para el adulto mayor y que en su mayoría son privados con un total de 66 y los 10 restantes son del estado, en base a esta información se llega a la conclusión de que hace falta más instituciones de protección al adulto mayor por parte del estado.

**Cuadro No.15**

**QUITO: INSTITUCIONES DE ATENCION PARA EL ADULTO MAYOR. 2006**

<b>ENTIDAD</b>	<b>NUMERO</b>
MIES (Ministerio de inclusión económica y social)	3
Unidad de Gerontogeriatría MSP	4
Ministerio de Defensa	1
INNFA	2
Servicios Privados	66
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

**Fuente:** MIES, Departamento de gerontogeriatría, 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

#### **2.4.5.1 Análisis de los centros de atención al adulto mayor**

El siguiente análisis en base a la investigación realizada por el diario El Comercio en su publicación de marzo de 2007.

La calidad de vida del adulto mayor (tercera edad) es una preocupación familiar. Pero, el trabajo y las ocupaciones copan el tiempo, por lo que se requiere de ayuda para dar una atención adecuada.

Según el médico Raúl Merchán, del hogar Feliz Ancianos Club Rotario de Quito, el mejor desarrollo para un anciano es su hogar, pero cuando esto no es posible se recomienda acudir a los lugares especializados para ellos. Allí, las personas de la tercera edad reciben atención médica, psicológica, terapia ocupacional, recreación y sociabilidad. También se ofrece atención personalizada con médicos, enfermeras, fisiatras y nutricionistas especializados en geriatría.

En Quito, el costo promedio de este servicio es de 300 dólares mensuales. Este valor se cancela cuando el asilado permanece a tiempo completo. Pero el precio sube de acuerdo con las condiciones de salud y si el adulto mayor puede valerse o no por sus propios medios. Si requiere un acompañamiento permanente el costo sube a 500 dólares.

También hay el plan temporal, transitorio o ambulatorio. Esta opción contempla los paquetes de ocho o más horas diarias y los fines de semana. Su valor oscila entre ocho y 14 dólares el día.

Otra opción son los semanales, que bordea los 150 dólares. Se establece, estas últimas opciones son una alternativa porque el adulto pasa distraído durante el día y en la noche cuando llega a su hogar tiene elementos o anécdotas para compartir con sus allegados. Pero si la residencia es permanente, la trabajadora social y la Comunidad Geriátrica, recomienda visitas continuas de los familiares. Por eso, estos centros ofrecen una psicoterapia familiar como paso previo al ingreso del adulto mayor. Es decir, lograr un compromiso de los parientes.

En todo el país, los centros cuentan con un área de trabajo social y su personal realiza una valoración de la situación económica familiar antes de fijar la tarifa.

Otro servicio dentro de los centros de cuidado al adulto mayor es una suite que puede superar los 650 dólares. En este espacio el asilado dispone de una pequeña cocina, comedor y sala. Y atención personalizada de una enfermera.

También hay la media pensión y las habitaciones compartidas por dos o tres internos. Esto representa 150 dólares. Otra opción es un cuarto individual que cuesta de 145 a 200 dólares.

Según Martha de Proaño, directora de la residencia Tus Mejores Años, en Quito, hay una diferencia en los costos entre la atención en el domicilio y una residencia.

Por ejemplo, dice, cuando una persona requiere de cuidado permanente hay que contratar dos enfermeras, una para el día y otra para la noche. El costo bordea los 200 dólares por cada profesional que da la atención.

A esto hay que sumar 100 dólares por la alimentación y el pago de transporte de estas profesionales. Este personal se encarga de suministrar los medicamentos, pero no ofrece el servicio de fisioterapia y otras actividades.

También se requiere de una empleada doméstica para lavar, planchar y limpiar. Eso, dice Proaño, supera los 100 dólares. En total representa unos 700 dólares.

En el mercado hay otros asilos que tienen tarifas diferenciadas y albergan hasta 300 personas. Se trata de hospicios que reciben subvención del Estado y sus costos son substancialmente menores.

#### **2.4.5.2 Los controles**

El Ministerio de Bienestar Social exige como requisito que estos centros de atención cuenten con profesionales especializados y una infraestructura adecuada. Caso contrario no otorgan el permiso de funcionamiento.

En todos los centros de atención se realiza una valoración del estado de salud del residente antes de su ingreso. Por lo general, no se recibe a personas que tengan enfermedades infectas contagiosas o temperamento agresivo.

Hay otros centros especializados para personas con enfermedades terminales que funcionan como clínicas, donde también se ofrecen servicios de atención.

En la ciudad de Quito hay hospicios dirigidos por religiosas o fundaciones; el costo es menor. Según el Ministerio de Bienestar Social, el valor promedio es de 50 dólares. También se encuentran sitios donde el valor se calcula de acuerdo con la situación económica de la familia. El Estado subvenciona a los lugares para recibir a las personas indigentes o que no tienen familia. Algunos de ellos son el Hogar de vida 1 y el Centro Especializado e Integral de Atención al Adulto Mayor (CERIAM) en situación de riesgo y marginalidad. Ofrece rehabilitación física, psicológica, social y odontológica. Es un proyecto de autogestión del Patronato San José. Sus servicios son:

- Rehabilitación y fisioterapia
- Banco ortopédico
- Terapia ocupacional: ludo-terapia, logo-terapia y talleres.
- Atención odontológica

#### **2.4.5.3 Falencias encontradas en los centros**

Los problemas que presentan los centros privados es que hay selectividad a la hora de recibir a los usuarios, es decir que no todo anciano puede entrar a estos

centros, porque una de las condiciones es que el ingreso se da con la presencia de un familiar que es el que se hace cargo de los gastos del adulto mayor dentro del centro, ya que estos son muy elevados, otra opción es acudir al departamento de trabajo social, en donde lo que hacen es bajar un porcentaje del costo general establecido, esto se da de acuerdo a las condiciones económicas de los familiares, esta sería la única opción del ingreso. Por lo tanto nadie puede entrar si no tiene un representante.

Existen otros centros subvencionados por el estado, pero son muy pocos y además que están copados en su gran mayoría, es por el mismo hecho de ser públicos.

Uno de los mayores problemas es que algunas de las personas que los atienden no son pacientes, no son capaces de brindarles el afecto y cariño que los adultos mayores necesitan, lo que hacen es cumplir con las obligaciones de solamente cuidarles, darles su medicina.

Otro de los problemas que se encontró es que se restringen el derecho de ingreso de acuerdo al estado de salud que tenga el usuario.

## **2.6 Diagnóstico empresas que prestan y facilitan el servicio doméstico**

### **2.6.1 Empresas de intermediación laboral y tercerización.**

El análisis de la situación de las empresas de intermediación laboral y tercerización, se efectuará antes y después mandato no. 8 que elimina algunas formas de tercerización.

#### **2.6.1.1 Situación empresas de intermediación laboral y tercerización antes del mandato No. 8**

En los últimos quince años el fenómeno de la "tercerización" del trabajo se ha convertido es uno de los más característicos de la estructura productiva nacional e internacional. Se trata de empresas que intermedian en la provisión de personal a otras compañías y entidades (denominadas principales o receptoras) para la ejecución de distintas tareas. En algunos casos se trata de labores de tipo eventual u ocasional no habituales dentro de las actividades propias del empleador. En otros casos, los empleados provistos por las tercerizadoras se dedican a realizar tareas que se encuentran dentro del "giro" o "línea" de la empresa" y que son, por decirlo así, esenciales para la misma.

Es aquí en esta última dimensión donde ha sucedido que muchas industrias y otro tipo de empresas en lugar de contratar directamente personal, han creado tercerizadoras vinculadas a las mismas como mecanismo de evasión sistemática de los derechos de los trabajadores, especialmente los de organización. Según muchos empresarios, este comportamiento se justifica como un medio de "reducir costos" aunque el efecto de ello sea el de escamotear los beneficios establecidos en la Ley a favor de los trabajadores.

### **2.5.1.2 La regulación de la tercerización**

El tema de la intermediación se encuentra previsto en el inciso 11 del artículo 35 de la Constitución, así como el segundo inciso del artículo 41 del Código del trabajo. Si bien estas normas establecen el principio constitucional de solidaridad acumulativa y electiva a favor de los trabajadores en casos de violación de sus derechos, resultaría importante una regulación que permita prevenir estas violaciones y afirmar de forma adecuada este principio constitucional. En la práctica, el problema de la intermediación radica en que actualmente la mayoría de estas empresas están actuando al margen del control que el Ministerio del trabajo debe ejercer sobre los procesos de intermediación de personal, según las obligaciones que le asigna a esta cartera de Estado, el régimen legal ecuatoriano.

### **2.5.1.3 Número de empresas de intermediación laboral y tercerización en Quito**

En el cuadro siguiente se presentan el número de empresas de intermediación laboral y tercerizadoras que prestan los servicios afines al sistema de prestación de servicios de asistencia profesional en el hogar.

#### **Cifras a nivel nacional:**

- **435 mil Trabajadores**, es el número de empleados tercerizados e intermediados en el país.
- **1.156 Usuarías**, es el promedio de las empresas usuarias que contratan los servicios de las compañías tercerizadoras e intermediarias.
- **1.130** es el número total de las tercerizadoras e intermediarias en el país.

### Cuadro No. 16

#### QUITO: EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL Y TERCERIZACIÓN AUTORIZADAS POR EL MINISTERIO DEL TRABAJO 2008

Tipo de empresa	Año de creación o renovación		
	2006	2007	Total
Intermediación laboral	24	66	90
Tercerización	14	96	110
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>162</b>	<b>200</b>

**Fuente:** Ministerio de Trabajo y Empleo, 2008

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Según datos obtenidos en el Ministerio de Trabajo y Empleo en la ciudad de Quito existen 356 empresas de intermediación laboral y tercerización autorizadas por tal entidad, de las cuales 200 empresas facilitan la contratación de personal en diferentes áreas, servicio doméstico, limpieza, servicio de comida; del total de ellas 90 son de intermediación laboral y 110 son de tercerización y el resto de ellas se dedican a la contratación de personal de seguridad y construcción.

La razón por la que se resaltan las 200 empresas en el cuadro No. 16, es debido a que son las que prestan u ofrecen un servicio similar al que se pretende ofrecer con la estructuración del servicio de ayuda profesional en el hogar.

#### 2.5.2 Situación empresas tercerizadoras y de intermediación laboral con el mandato No. 8 en vigencia.

Con el inicio y desempeño del gobierno del Eco. Rafael Correa se han venido dando grandes cambios en nuestra sociedad, uno de los más recientes se da en base a la Asamblea constituyente, que mediante Mandato Constituyente número 8 resolvió eliminar la tercerización de servicios complementarios, la intermediación laboral generalizada y la contratación por horas, por ser formas de precarizar las relaciones laborales.

Además, en el mismo mandato se estableció la posibilidad de celebrar contratos de actividades complementarias cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades de vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería y limpieza, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria, por lo que resulta reglamentar esta forma de contratación.

¿Qué se entiende por actividades complementarias?

Según el artículo 2 del mandato 8, ahora en vigencia, se denominan actividades complementarias, aquellas que realizan personas jurídicas constituidas de conformidad con la Ley de Compañías, con su propio personal, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria. La relación laboral operará exclusivamente entre la empresa de actividad complementaria y el personal por ésta contratado en los términos de la constitución Política de la República y la ley.

Constituyen actividades complementarias de la usuaria las de vigilancia-seguridad, alimentación, mensajería y limpieza.

En cuanto a la contratación de Actividades Complementarias, de acuerdo al artículo 3 del mandato 8, los trabajadores a cargo de los servicios de alimentación de los hoteles, clínicas y hospitales tendrán relación laboral directa y bilateral con los empleadores de esas ramas, por ser también actividades propias y habituales de las mismas.

De igual manera, todos los trabajos de aseo y limpieza de calles, veredas y de mantenimiento de parques no podrán ser catalogados como actividades complementarias sino como labores cuya contratación de personal deberá realizarse de modo directo o bilateral.

Requisitos necesarios para la autorización de funcionamiento:

Para obtener la autorización de funcionamiento, las empresas que realizan las actividades complementarias, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar el certificado de existencia legal otorgado por la Superintendencia de Compañías;
- b) Presentar copia certificada de la escritura de constitución o reforma de los Estatutos de la compañía, debidamente inscrita y registrada en la forma prevista en la ley y cuyo objeto social será exclusivamente la realización de actividades complementarias de vigilancia-seguridad, alimentación, mensajería o limpieza; y, acreditar un capital social mínimo de diez mil dólares, pagado en numerario. El objeto social de la compañía podrá abarcar una o varias de las antes actividades complementarias.
- c) Entregar copia notariada del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- d) Copia certificada del nombramiento del representante legal, debidamente registrado;
- e) Documento original del IESS o copia certificada que acredite la titularidad de un número patronal, y de no encontrarse en mora en el cumplimiento de obligaciones; y,
- f) Contar con infraestructura física y estructura organizacional, administrativa y financiera que garantice cumplir eficazmente con las obligaciones que asume dentro de su objeto social, lo que deberá ser acreditado por el Ministerio de Trabajo y Empleo. En ningún caso estarán exentas del cumplimiento de las obligaciones previstas en el Código de Trabajo, en la Ley de Seguridad Social y demás normas aplicables.

Entre los aspectos más importantes que deberían ser contemplados y que ya este proyecto de reglamento prevé, en muchos casos, se pueden mencionar los siguientes:

Garantizar los mismos beneficios que tienen los empleados de las empresas principales hacia los contratados por tercerización. En el proyecto de reglamento

se señala que esta garantía abarca el tema de remuneraciones, beneficios y condiciones de trabajo, como salubridad e higiene, seguridad social, reconocimiento de utilidades, estabilidad laboral y derecho a la organización, entre otros.

Establecer el principio de gratuidad de la intermediación a favor del trabajador. Esto implica prohibir que estas empresas cobren algún valor a los trabajadores por la prestación de sus servicios de colocación.

Definir adecuadamente el ámbito de estas empresas. En el proyecto citado, se define a la empresa tercerizadora como personas jurídicas que brindan servicios permanentes u ocasionales en actividades no vinculadas a la actividad principal de la empresa usuaria. Se las denomina "empresas de servicios complementarios". Con esta noción, quedarían excluidas aquellas empresas vinculadas, que proveen personal para actividades principales de las empresas receptoras. En esencia consideramos que lo importante, más que reducir la definición de tercerizadora, es garantizar que tanto las empresas vinculadas cuanto las de servicios complementarios no vinculadas, no constituyan formas de evitar el ejercicio del derecho de organización, por ejemplo. Dada la práctica en nuestro medio, se ha creído conveniente acortar el ámbito de las tercerizadoras para evitar la violación de este tipo de derechos.

Así mismo, este proyecto de reglamento establece que hasta el 31 de diciembre todas las intermediarias deberían inscribirse en el Ministerio del trabajo a fin de que este pueda efectivizar los controles.

Más allá de la regulación, que la consideramos necesaria, lo que se requiere es una autoridad eficiente y capaz de ejercer la tutela necesaria para que las empresas de intermediación de personal, llamadas tercerizadoras cumplan con la normativa laboral vigente.

### **2.5.3 Consecuencias**

Los tercerizados aseguran que casi medio millón de personas perderá sus trabajos.

Tras la aprobación del Mandato 08, las 550 empresas de intermediación laboral – que existen en el país – dejarán de operar y el 5% de las 580 tercerizadoras se mantendrá en el mercado, según la Federación de Empresarios de la Intermediación Laboral, Promoción de Empleo y Servicios Complementarios (Fedehumana).

Un mínimo porcentaje a lo mejor se dedicará a otro tipo de negocios, reconvertirá sus empresas a otras actividades. De las 550 intermediarias laborales que existen actualmente, todas cerrarán sus puertas y apenas el 5% de las 580 tercerizadoras se mantendrán. Ese es el resultado de un estudio que realizó la Federación de Empresarios de la Intermediación Laboral, Promoción de Empleo y Servicios Complementarios (Fedehumana).

El pronóstico por la eliminación de la tercerización y la intermediación, a través del mandato 08 aprobado en la Asamblea, es de un grave incremento del índice del desempleo en todo el país, según la Federación, considerando que casi medio millón de personas están tercerizadas.

Fedehumana opina que aquí sí volverá la informalidad, la precarización, la improvisación. Cualquier persona podrá dar cualquier servicio a cualquier empresa y bajo cualquier condición”. Además sustenta su pronóstico de un incremento del desempleo, asegurando que entre enero y abril se han terminado “una serie de contratos mercantiles”. Con ello se ha registrado la salida de 14.800 empleados en la Costa y 12.900 en la Sierra.

Para la representante de las tercerizadoras, la ley actual establece que los

contratos mercantiles podrían darse por terminados cuando termine la necesidad de la empresa usuaria, y la relación laboral con ese personal se extinguía automáticamente”.

Ahora, indica, los trabajadores tercerizados e intermediados sienten temor por la aplicación del mandato, porque perderían antigüedad, seguros de vida y fondos de reserva. Asimismo, el personal administrativo –que asciende a 11.500 personas en el país – de las tercerizadoras y en las intermediarias será liquidado.

## **CAPITULO III**

### **DISEÑO DEL SISTEMA**

#### **3.1 Gestión del Recurso Humano**

La razón por la que se va a aplicar la teoría de gestión de recursos humanos se debe básicamente a que el sistema tiene que manejar personal, de manera recurrente.

La correcta utilización de la Gestión del Talento Humano, garantiza el buen funcionamiento del sistema de asistencia profesional en el hogar, por lo que es necesario conceptualizarlo: la gestión de recursos humanos (GRH) comprende las actividades encaminadas a obtener y desarrollar los recursos humanos de una organización. Los recursos humanos de una organización representan una de sus mayores activos.

##### **3.1.1 Funciones de la Gestión de Recursos Humanos**

La Society for Human Resource Management (SHRM) ha identificado seis funciones principales de la gestión de recursos humanos, a saber:

###### **3.1.1.1 Planificación, reclutamiento y selección de los recursos humanos.**

Dentro de estos aspectos a continuación se detallan las actividades que se desarrollan en cada uno.

###### **3.1.1.1.1 Planificación**

- Prever las necesidades de recursos humanos de la empresa para lograr sus objetivos.

- Analizar los puestos de trabajo a fin de establecer requisitos específicos para los mismos.
- Elaborar el perfil de los puestos, en base a las competencias requeridas, para lo cual se va a utilizar el método Modelando Perfiles por Competencias (MPC).
- Realizar el levantamiento del perfil de puestos.
- Evaluar el perfil de cada uno de los puestos por competencias.

#### 3.1.1.1.2 Reclutamiento

Se dará a través del periódico, está dirigido a los aspirantes a ocupar el cargo ofrecido, el mensaje deberá contener los siguientes aspectos:

- Atención
- Interés
- Deseo

#### 3.1.1.1.3 Selección de recursos humanos

La selección y contratación de recursos humanos que cubrirá los puestos de trabajo dentro de la organización comprende los siguientes pasos:

- Elaborar el perfil de competencias (a través del método MPC)
- Establecer competencias para selección
- Asignarle el cuantificable esperado
- Elaborar matriz de evaluación
- Escoger y diseñar instrumentos
- Evaluar a los candidatos
- Realizar análisis de brechas
- Tomar decisión de contratación
- Elabora reportes de selección
- Validar la selección

#### 3.1.1.2 Desarrollo de los recursos humanos

- Orientación y formación de los empleados
- Diseño y aplicación de programas de desarrollo de la gestión y organización
- Diseño de sistemas de evaluación de resultados de los distintos empleados
- Ayudar a los empleados a desarrollar sus planes de carrera.

#### 3.1.1.3 Remuneración y prestaciones.

- Diseñar y aplicar sistemas de remuneración y prestaciones para todos los empleados.
- Asegurar que la remuneración y prestaciones son equitativas y congruentes.

#### 3.1.1.4 Relaciones con los empleados y relaciones laborales

- Servir de enlace entre empresa y sindicato
- Diseñar sistemas de manejo de la disciplina y las reclamaciones

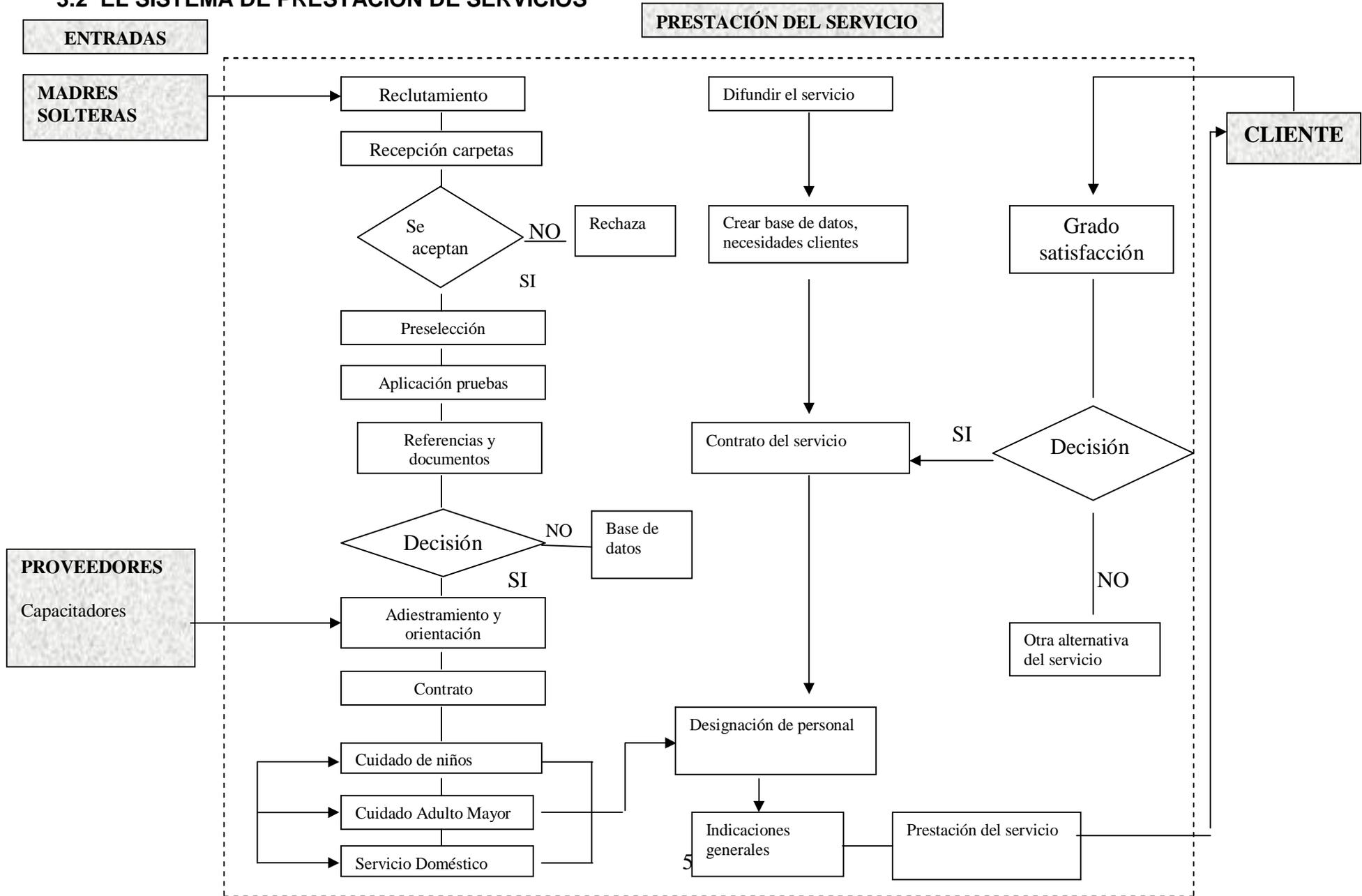
#### 3.1.1.5 Seguridad e higiene.

- Diseñar y aplicar programas que garanticen la seguridad e higiene en el trabajo.
- Ofrecer asistencia a los empleados con problemas personales que influyan en sus resultados.

#### 3.1.1.6 Investigación de los recursos humanos.

- Crear una base informática de recursos humanos
- Diseñar y aplicar sistemas de comunicación con los empleados.

### 3.2 EL SISTEMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



### **3.3 Factibilidad de operación del sistema de prestación de servicios**

La factibilidad de operación tiene como objetivo analizar las factibilidades comercial, técnica y económica

#### **3.3.1 Factibilidad comercial: demanda y oferta del servicio**

Para determinar si el sistema es factible comercialmente se requiere del estudio de varios elementos, entre ellos la oferta y demanda del servicio. Para desarrollar este punto es pertinente conocer la población, su situación económica y las personas o centros que ofrecen servicios similares al sistema de prestación de servicios propuesto.

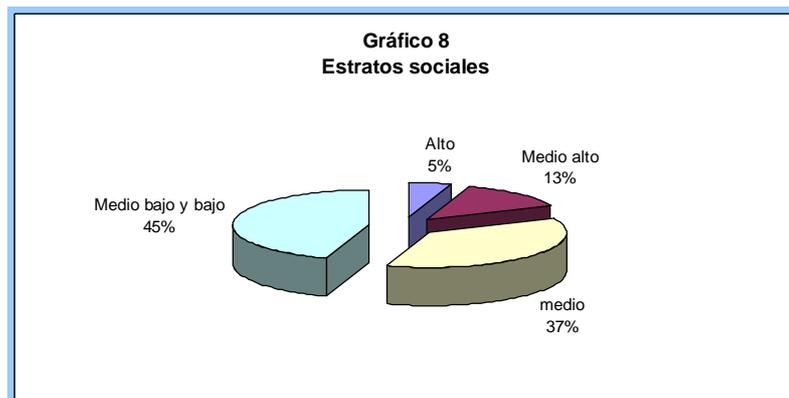
##### **3.3.1.1 Caracterización demográfica y socioeconómica de la Población de Quito**

La información ha utilizar fué tomada de un estudio realizado por la empresa GeoManagement Cia. Ltda., quien ha su vez ha tomado como fuente de información el censo de población y vivienda; y la encuesta de Ingresos y Gastos del INEC

El estudio fue realizado para la cooperativa Cooprogreso, el mismo que comprende la caracterización Demográfica y Socioeconómica de la Población de Quito en diciembre de 2005.

La información ha permitido determinar:

En Quito predomina la población de estrato bajo y medio bajo, que en conjunto totalizan un 45%. La población de estrato medio llega a un poco más de la tercera parte, 37%,13% al estrato medio-alto y el 5% corresponde al estrato alto. (Véase gráfico 8)



**Fuente:** Geomanagement, estudio Geodemográfico y socioeconómico de la ciudad de Quito, diciembre 2005.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### Localización geográfica

Al dividir a Quito en dos partes, en la zona norte se ubican mayoritariamente los estratos socioeconómicos alto y medio alto, desde la Av. Patria hasta la zona del Aeropuerto, bordeados por el estrato socioeconómico medio que se extiende hasta el Quito Tenis y Golf Club.

En el norte, en la periferia de la ciudad existe la presencia de los estratos medio bajo y bajo. El estrato medio se localiza desde la Patria, extendiéndose al Este por la Oriental y al Oeste por la Av. Universitaria hacia el Centro de Quito, y se prolonga hacia el sur hasta Turubamba, Unión Popular, Unión Carchense y San Bartolo. A partir de esta zona se expande el estrato socioeconómico medio-bajo. El estrato socioeconómico bajo ocupa la zona periférica de Quito incluyendo los barrios que se encuentran asentados en las laderas

### **3.3.1.2 Demanda de servicios**

La información presentada en los párrafos anteriores permite dar una limitación al servicio debido a que está dirigido principalmente a la población de estratos sociales alto y medio alto, que en este caso representan el 18% del total de la población de Quito. Tomado en cuenta para el 2008 la ciudad de Quito tiene una población estimada de 2´093.458, se aplica ese porcentaje para determinar el número de personas que se encuentran en estos dos estratos sociales; posteriormente se dividió para obtener el número de familias existentes en este tramo de la población: El resultado fue de 94.206 familias de estrato medio alto y alto.

Para determinar la oferta y demanda de los servicios a ofrecer, se realizará un estudio individual para cada uno de ellos, tomando en cuenta sus características.

#### **3.3.1.2.1 Servicio doméstico**

La población económicamente activa que se dedica a la prestación de servicio doméstico es de 29.834 personas en la ciudad de Quito, según el INEC, encuesta de empleo y subempleo, 2007.

El servicio doméstico es uno de los más demandados, según la visita a agencias de colocación de empleadas domesticas, en el mes de coloca aproximadamente 16 personas. Por lo tanto se puede decir que si hay una demanda alta de este servicio.

En el cuadro No. 17 se presenta el número de familias de Quito desde el año 2008 hasta el 2013, según los estratos medio, medio alto y alto.

**Cuadro Nº 17**

**QUITO: ESTIMACIÓN DE LA POBLACIÓN Y FAMILIAS DE ESTRATO SOCIAL MEDIO, MEDIO ALTO Y ALTO. 2008 - 2013**

<b>AÑOS</b>	<b>POBLACIÓN HABITANTES DE QUITO</b>	<b>NUMERO DE FAMILIAS DE QUITO</b>	<b>FAMILIAS ESTRATO MEDIO, MEDIO ALTO Y ALTO 55%</b>	<b>FAMILIAS ESTRATO MEDIO ALTO Y ALTO 18%</b>
2008	2'093.458	523365	287850	94206
2009	2'122.594	530649	291857	95517
2010	2'151.993	537998	295899	96840
2011	2'182.148	545537	300045	98197
2012	2'212.726	553182	304250	99573
2013	2'243.732	560933	308513	100968

**Fuente:** INEC, Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según regiones y provincias, DMQ, Distribución de la población del DMQ por grupos de edad, etnia, según sexo y áreas. Junio 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Conocer el número de familias de estrato social medio alto y alto permite determinar la oferta y demanda del servicio doméstico, ya que a estos estratos es a donde se pretende llegar con el servicio.

**Cuadro Nº 18**

**QUITO: ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA Y OFERTA DEL SERVICIO DOMÉSTICO DE LA CLASE SOCIAL MEDIA ALTA Y ALTA. 2008 - 2013**

<b>AÑOS</b>	<b>OFERTA</b>	<b>DEMANDA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
2008	29834	94206	64372
2009	30141	95517	65376
2010	30558	96840	66282
2011	30984	98197	67213
2012	31415	99573	68158
2013	31852	100968	69116

**Fuente:** INEC, Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según regiones y provincias, DMQ, Distribución de la población del DMQ por grupos de edad, etnia, según sexo y áreas. Junio 2007. Encuesta de empleo.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

La oferta es el número de familias que utilizan el servicio doméstico, por ejemplo para el 2008 hay 29.834 personas que trabajan en el servicio doméstico.

El crecimiento de la oferta del servicio doméstico se calculó en base al número de personas que trabajaron en este servicio desde el 2003 hasta el 2007, la tasa de crecimiento del 1.42% y se aplicó al número de personas que se estima que trabajan en el 2008 y de esta manera se proyectó para los cinco años siguientes.

La demanda es el número de familias de estrato social medio alto y alto que están en la capacidad de contratar el servicio, retomando el caso del 2008 hay 94.206 familias que requieren este servicio, menos las 29.834 familias que utilizan el servicio se obtiene 64.372 familias que constituye la demanda insatisfecha, dicha demanda es a la que se pretende cubrir con el proyecto.

#### **3.3.1.2.2 Servicio de cuidado de niños**

El servicio de cuidado de niños tiene un cierto grado de aceptación por parte de los padres de familia debido a factores culturales y económicos. En lo que se refiere a la cultura es la desconfianza que tienen de dejar a cualquier persona ajena o desconocida y sin ninguna preparación el cuidado de sus hijos.

De acuerdo a la investigación directa se conoce que en la ciudad de Quito para el año 2008 hay 858 centros de cuidado de niños o guarderías, según datos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, además se conoce que cada centro cuenta con un promedio estimado de 30 niños por centro, lo que da un total de 25.740 niños, que es la población que utiliza este servicio.

En el siguiente cuadro se presenta la estimación de la población de Quito y de niños de 1 a 4 años de edad, se toma este dato ya que los niños en dicha edad son los que más utilizan este tipo de servicios.

**Cuadro Nº 19**

**QUITO: ESTIMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE NIÑOS DE 1 A 4 AÑOS, SEGÚN ESTRATOS SOCIALES. 2008 – 2013.**

<b>AÑOS</b>	<b>POBLACIÓN QUITO</b>	<b>POBLACIÓN DE NIÑOS DE 1 A 4 AÑOS 8%*</b>	<b>NIÑOS DE ESTRATO MEDIO, MEDIO ALTO Y ALTO 55%</b>	<b>NIÑOS DE ESTRATO MEDIO ALTO Y ALTO 18%</b>
2008	2'093.458	167477	92112	30146
2009	2'122.594	169808	93394	30565
2010	2'151.993	172159	94688	30989
2011	2'182.148	174572	96015	31423
2012	2'212.726	177018	97360	31863
2013	2'243.732	179499	98724	32310

**Fuente:** - INEC, Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según regiones y provincias.

- DMQ, Distribución de la población del DMQ por grupos de edad, etnia, según sexo y áreas. Junio 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

\* Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, tabla distribución de la población de Quito por sexo y edades.

Se tomó la población de niños de estrato social medio alto y alto para enfocarse en un solo mercado objetivo que es el de estos estratos. El siguiente cuadro muestra la oferta y demanda del servicio de cuidado de niños.

**Cuadro Nº 20**

**QUITO: ESTIMACION DE LA DEMANDA Y OFERTA DEL SERVICIO DE CUIDADO DE NIÑOS. 2008 – 2013.**

<b>AÑOS</b>	<b>NUMERO DE GUARDERIAS</b>	<b>No. NIÑOS UTILIZAN EL SERVICIO</b>	<b>OFERTA (Estrato medio alto y alto 18%)</b>	<b>DEMANDA (Estrato medio alto y alto 18%)</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
2008	858	25740	4633	30146	25513
2009	911	27330	4919	30565	25646
2010	968	29040	5227	30989	25761
2011	1028	30840	5551	31423	25872
2012	1092	32760	5897	31863	25966
2013	1160	34800	6264	32310	26046

**Fuente:** MIES, DAINA, numero de guarderías en la ciudad de Quito, 2008.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

La estimación del número de guarderías se realizó con la tasa de crecimiento de centros de cuidado de niños que es el 6.23%, esta tasa de crecimiento fue aplicada a los 858 centros que se tiene en el 2008, para obtener el número de centros en el 2009 y así sucesivamente.

La oferta del servicio se determinó aplicando el promedio de 30 niños por centro; este total de niños corresponde a todos los estratos sociales, por lo que se delimita solo a los estratos que se pretende llegar con el servicio y que representan el 18%, dando así un total de 4.633 niños; la diferencia entre 30.146 (demanda) menos 4.633 (oferta), se obtiene como resultado 25.513 niños de demanda insatisfecha.

### **3.3.1.2.3 Servicio de cuidado de Adultos Mayores**

El envejecer es una etapa del ciclo de vida que requiere mayor atención, cariño y cuidado debido a que con la edad se pierde cierto grado de actividad y existe mayor susceptibilidad a las enfermedades, por lo tanto es importante que haya una persona que conozca como saber cuidar y atender a los adultos mayores, es por esta razón la creación de un sistema de servicios, el mismo que tiene como valor agregado la capacitación que se proporcionará al personal que va a prestar los servicios.

Para conocer la demanda y oferta del servicio se analiza la siguiente información:

Los centros que se presentan en el cuadro 21 son los más reconocidos y concurridos de este tipo de servicio, es por eso que se los toma como referencia, dichos centros ofrecen el servicio de cuidado solo en el día y cuidado permanente.

**Cuadro Nº 21**  
**QUITO: CAPACIDAD Y COSTOS DE CENTROS DE CUIDADO AL ADULTO**  
**MAYOR. 2007**

<b>Centros de cuidado</b>	<b>Capacidad (personas)</b>	<b>Ocupado (personas)</b>	<b>% de ocupación</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo diario</b>	<b>Días</b>
Plenitud	200	135	68%	\$ 575	\$ 19,70	30
Paraíso I	12	8	67%	\$ 300	\$ 15,00	20
Paraíso II	12	8	67%	\$ 300	\$ 15,00	20
Cesintec	25	22	55%	\$ 450	\$ 22,50	20
Copitos	50	30	61%	\$ 350	\$ 11,67	30

**Fuente:** Plan de negocios para la creación de un centro de cuidado al adulto mayor, Patricia Hidrobo, 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En el cuadro anterior se puede visualizar que no todos ocupan su capacidad máxima, es decir solo están utilizando el 63.6% de su capacidad, uno de los factores predominantes es que un gran porcentaje de personas que requieren utilizar el centro, se niegan a aceptar ir a uno de estos centros y prefieren estar en sus hogares con su familia y recibir el afecto que solo ellos le puedan dar. Este es un punto a favor del sistema de asistencia profesional, ya que podrá utilizar el servicio desde su hogar y en compañía de sus seres queridos.

Los costos varían de acuerdo a los servicios requeridos, las instalaciones del centro, y de los días de asistencia; la forma de pago del servicio puede ser mensual que comprende en algunos centros 20 días y en otros 30 días o también se puede pagar por el servicio diario.

La frecuencia de la asistencia a los centros de cuidado al adulto mayor, permite conocer cual es el servicio más utilizado, el mismo que se detalla en el cuadro Nº 22.

**Cuadro Nº 22**  
**QUITO: FRECUENCIA DE ASISTENCIA DEL ADULTO**  
**MAYOR A LOS CENTROS DE CUIDADO. 2007**

<b>Frecuencia de asistencia</b>	<b>% de asistencia</b>
Diario	35%
1 vez a la semana	19%
De 2 a 4 veces a la semana	46%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Plan de negocios para la creación de un centro de cuidado al adulto mayor, Patricia Hidrovo, 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Según el cuadro anterior, el servicio más demandado por parte de los usuarios es el de asistencia de 2 a 4 veces a la semana, representando éste el 46% y el segundo servicio más demandado es el de asistencia diaria, con un 35%. Con estos porcentajes se puede decir que la mayoría de personas prefiere estar en sus hogares junto con sus familiares o amigos y acudir estos centros durante el día, es decir que lo toman como un centro de distracción.

Además según los expertos en gerontología lo más recomendable para el cuidado de un adulto mayor, es estar siempre en contacto con su familia, por ello recomiendan que si van a asistir a alguno de los centros de cuidado no sea permanente, si no más bien como guardería, debido a que ellos lo que más necesitan es afecto.

La categoría de los centros de ser pequeños, medianos o grandes es de acuerdo a la capacidad y número de personas que pueden atender; la clasificación se detalla a continuación:

- Pequeños de 1 a 20 personas
- Medianos de 21 a 40 personas
- Grandes hasta 150 personas

En el siguiente cuadro se presenta el número de centros de cuidado al adulto mayor por zonas en la ciudad de Quito, de acuerdo a su condición ya sean privados o estatales.

**Cuadro Nº 23**  
**QUITO: NUMERO DE CENTROS DE CUIDADO AL ADULTO MAYOR POR**  
**ZONAS. 2007**

ZONAS	PRIVADOS			ESTATALES		
	PEQUEÑOS	MEDIANOS	GRANDES	PEQUEÑOS	MEDIANOS	GRANDES
Sur	13	9	2	0	0	4
Centro	11	8	0	0	0	5
Norte	18	11	0	0	0	8
Cumbayá	0	0	0	0	0	1
Valles	8	3	1	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

**Fuente:** Plan de negocios para la creación de un centro de cuidado al adulto mayor, Patricia Hidrovo, 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

De acuerdo a los datos del cuadro anterior, se puede decir que en el norte de la ciudad hay 18 centros, que es la zona que más tiene, seguido del sur que tiene 13 centros, estos dos son de carácter privado y además pertenecen al categoría de centros pequeños; de igual manera el norte tiene 11 centros de cuidado medianos, en tanto que centros grandes solo hay 3 en la ciudad de Quito; en los centros de carácter publico o estatales ocurre todo lo contrario, el estado no tiene centros pequeños, ni medianos, solo hay centros grandes de igual manera en el

norte de la ciudad hay 8 centros y en la zona centro hay 5 centros, en esta interpretación se ha tomado únicamente los valores mayores.

Para determinar la demanda del servicio de adultos mayores, es importante conocer el número de personas que acuden a estos centros o que ya utilizan el servicio, por lo que se presenta en el cuadro 24, por centro y por zona.

**Cuadro Nº 24**  
**QUITO: NUMERO DE PERSONAS POR CENTRO DE CUIDADO AL ADULTO**  
**MAYOR. 2007**

ZONAS	PRIVADOS			ESTATALES			TOTAL
	PEQUEÑOS	MEDIANOS	GRANDES	PEQUEÑOS	MEDIANOS	GRANDES	
Sur	260	360	300	0	0	600	1520
Centro	220	320	0	0	0	750	1290
Norte	360	440	0	0	0	1200	2000
Cumbayá	0	0	0	0	0	150	150
Valles	160	120	150	0	0	600	1030
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>1240</b>	<b>450</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3300</b>	<b>5990</b>

**Fuente:** Plan de negocios para la creación de un centro de cuidado al adulto mayor, Patricia Hidrovo, 2007.

**Elaborado:** Patricia Aldaz

Según la información presentada en el cuadro anterior hay 2690 personas que ya utilizan este servicio en entidades privadas y 3300 personas que utilizan en centros estatales, dando así un total de 5990 usuarios. En base a toda la información presentada en los cuadros anteriores se va determinar la demanda insatisfecha del servicio y en este caso serían los clientes potenciales.

Para determinar la demanda insatisfecha se va a trabajar con la población económicamente activa de 65 años y más, ya que son los que tienen mayor posibilidad de acceso a este tipo de servicios.

Para determinar la oferta y demanda del servicio de cuidado a adultos mayores por parte de la población, se estima que la población de personas mayores que necesitan el servicio, están en la edad de 75 años y más.

**Cuadro Nº 25**  
**QUITO: ESTIMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE LA TERCERA EDAD POR**  
**ESTRATOS SOCIALES. 2008 – 2013**

<b>AÑOS</b>	<b>POBLACIÓN DE 75 AÑOS Y MÁS</b>	<b>A. MAYORES (Estrato medio, medio alto y alto) 55%</b>	<b>A. MAYORES (Estrato medio alto y alto) 18%</b>
2008	56523	31088	10174
2009	57311	31521	10316
2010	58104	31957	10459
2011	58918	32405	10605
2012	59744	32859	10754
2013	60581	33320	10905

**Fuente:** - INEC, Proyección de la población ecuatoriana, por años calendario, según regiones y provincias.

- DMQ, Distribución de la población del DMQ por grupos de edad, etnia, según sexo y áreas. Junio 2007.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Luego de determinar la población de adultos mayores que son los potenciales usuarios del servicio, se estimará la oferta y demanda del servicio de cuidado de adultos mayores, como se presentan en el cuadro siguiente:

**Cuadro Nº 26**

**QUITO: ESTIMACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE  
CUIDADO A ADULTOS MAYORES. 2008 – 2013.**

<b>AÑOS</b>	<b>NUMERO DE ASILOS</b>	<b>OFERTA A LOS TRES ESTRATOS</b>	<b>OFERTA (A los estratos medio alto y alto)</b>	<b>DEMANDA (Estrato medio alto y alto)</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
2007	106	-	-	-	-
2008	106	5990	1078	10174	9096
2009	107	6099	1098	10316	9218
2010	107	6099	1098	10459	9361
2011	107	6099	1098	10605	9507
2012	108	6156	1108	10754	9646
2013	108	6156	1108	10905	9797

**Fuente:** INEC, Número de establecimientos anuales estadísticos hospitalarios. 2006.

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Para proyectar la demanda del servicio de cuidado de adultos mayores se debe conocer el crecimiento de centros de cuidado, se tomó la tasa de crecimiento de establecimientos de cuidados de salud y enfermos que es el 0.27%, la cual se aplicó al número de centros del 2008 que son 106, debido a que la tasa de crecimiento es muy baja se estima que habrá un crecimiento de un centro por cada 3 ó 4 años.

Por lo tanto se puede concluir que la demanda insatisfecha para el servicio de cuidado de adultos mayores a domicilio para el año 2008 es de 9.096 personas.

### **3.3.1.3 Determinación de la muestra**

Para conocer si el servicio de asistencia profesional en el hogar tiene aceptación en el mercado, se debe aplicar encuestas a los usuarios.

Para determinar cuántas personas se debe encuestar se aplicó la fórmula muestral de proporciones para lo cual se debe seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

La fórmula que se va a utilizar fue tomada del libro Estadísticas Básicas aplicadas a las ciencias sociales, de la Ing. Alba Pérez; y se presenta a continuación:

Muestreo de proporciones cuando se conoce el tamaño de la población

$$n = \frac{Z^2 \cdot \infty^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 \cdot N + Z^2 \cdot \infty^2 \cdot P \cdot Q}$$

n = Tamaño de la muestra.

$z^2 \cdot \infty^2$  = Margen de confiabilidad, según los valores que se obtiene de la tabla de la distribución normal para un nivel de confianza del 95% el valor de Z es 1,96; para un nivel de confianza de 99% Z = 2,58.

e = error admisible, es decir que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido.

N = Tamaño de la población.

P = Respuesta afirmativa

Q = Respuesta negativa.

Para determinar los valores de P y Q se aplicó 20 encuestas a personas que utilizan o han utilizado alguno de los tres servicios, dichas encuestas fueron realizadas en el Centro Comercial Ñaquito (CCI) y en algunas casas del sector Altamira; la pregunta fue ¿Contrataría el servicio de asistencia profesional en el hogar?

Como se tiene toda la información necesaria se procede a aplicar la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \frac{P \cdot Q}{N}}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,93) \cdot (0,07) \cdot (94.206)}{(0,05)^2 \cdot (94.206) + (1,96)^2 \cdot (0,93) \cdot (0,07)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot (0,0651) \cdot (94.206)}{(-0,0025) \cdot (94.206) + (3,8416) \cdot (0,0651)}$$

$$n = \frac{3559,8052}{235,515 + 0,25008816}$$

$$n = \frac{23559,8052}{235,7650882}$$

$$n = 99,93 = \mathbf{100}$$

El número de encuestas que se deben aplicar es de 100, mismas que ayudarán a conocer la aceptación y características que requiere el sistema.

### 3.3.1.4 Resultado de las encuestas

Como se mencionó las encuestas fueron aplicadas afuera de los centros comerciales Iñaquito, Quicentro Shoppin, Bosque y en algunos conjuntos residenciales ubicados en el norte de la ciudad de Quito. Además las encuestas fueron llenadas en su mayoría por mujeres de entre 30 y 70 años de edad, los resultados fueron los siguientes:

#### 1. ¿Qué opinión le merece el servicio de asistencia profesional?

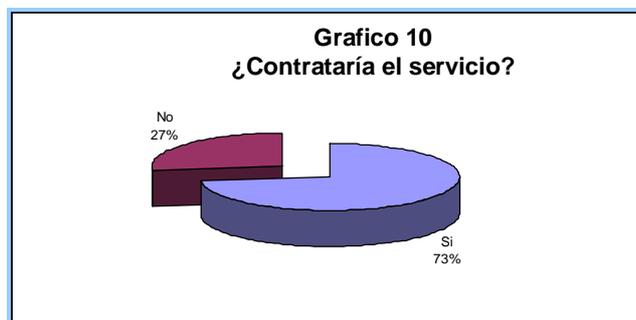
A través de esta pregunta se pretende conocer la aceptación del servicio, según las encuestas el 56% piensa que el servicio es interesante, el 19% piensa que es muy interesante, dando así un total de un 75% que le interesa en servicio y que posiblemente lo utilice.



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

#### 2. ¿Contrataría este servicio?

En base a las encuestas el 73% de las encuestadas si contratarían alguno de los tres servicios y solo el 27% no lo utilizaría por que no lo necesita, esto permite conocer que el servicio sí tendrá acogida por parte de los posibles usuarios.



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### 3. ¿Cuál o cuáles de los servicios contrataría?

El servicio que mayor acogida tiene por parte de los posibles usuarios es de servicio doméstico siendo este el 45%, seguido del servicio de cuidado de niños, es el 37% y por último el servicio de cuidado al adulto mayor, es el 18%, esto permite corroborar con la información de la demanda y las personas que utilizan los servicios, y que estos servicios están en el mismo orden.

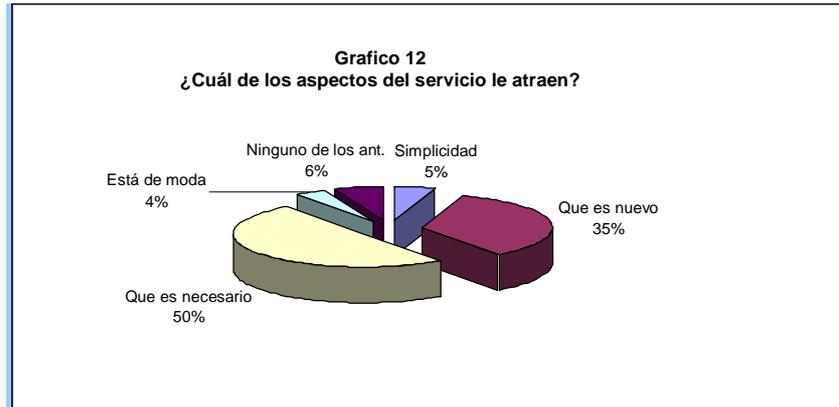


**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### 4. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos del servicio le atraen?

El 50% de las personas encuestadas comentan que el servicio es necesario, debido al ritmo de vida que hay en la ciudad, lo que impide que estas personas puedan ocuparse de los servicios mencionados. El 35% dice que le atrae el servicio porque es nuevo y en un solo lugar puede contratar los tres servicios, no

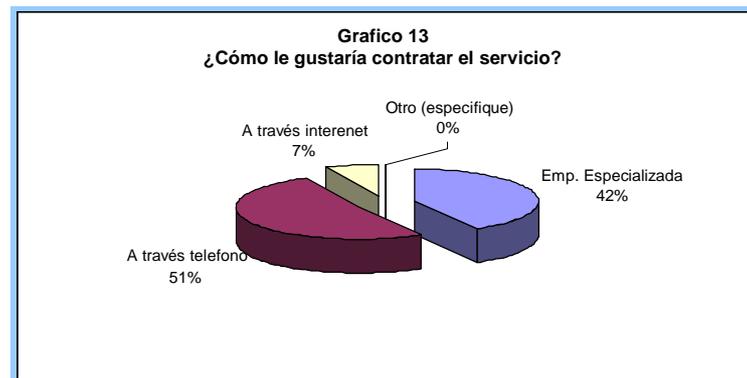
como existe actualmente un lugar para cada uno, pero sobre todo porque el servicio es solo a domicilio. Se resalta solo estos dos porcentajes, ya que son los más altos.



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### 5. ¿Cómo le gustaría contratar este servicio?

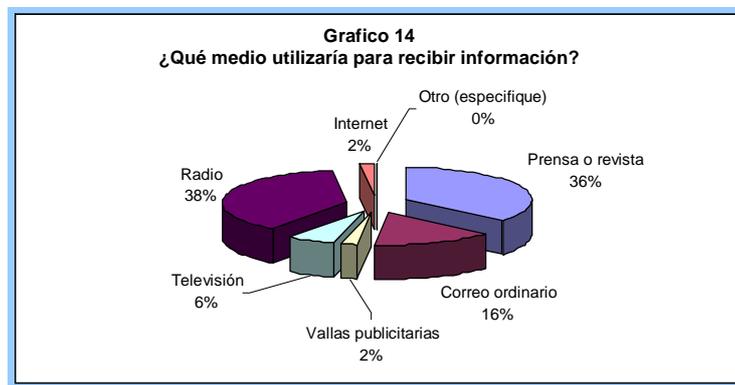
Para mayor comodidad de los usuarios, el 51% prefiere contratar el servicio por teléfono y el 42% acudir a la empresa especializada y conocer al personal que va a trabajar antes de contratarlo, el 7% a través de Internet.



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

**6. ¿A través de que medio o medios le gustaría recibir información sobre el servicio?**

De acuerdo a las encuestas los medios de comunicación más usados por los posibles clientes son la radio y revistas o prensa, por lo que el 38% prefiere recibir información del servicio a través de la radio y el 36% en revistas o prensa.

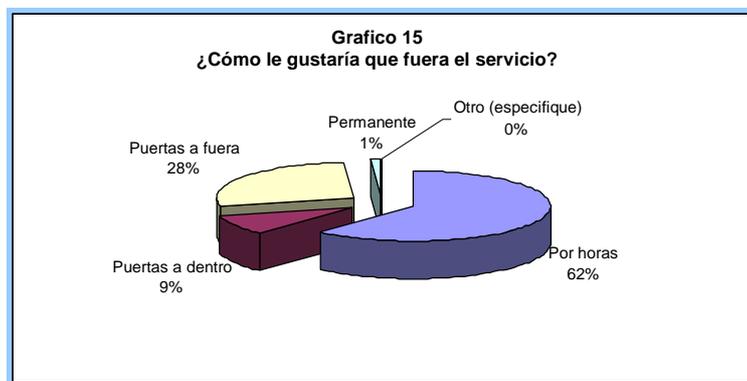


**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

**7. ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio?**

El 62% de las encuestadas prefiere que el servicio sea por horas, unas desean que solo hagan la limpieza en la casa, otras que cuiden sus hijos solo en la tarde o solo que les preparen la comida, etc. De igual manera el otro porcentaje alto es de 28% que le gustaría que el servicio sea puertas a fuera, es decir que la empleada entre en la mañana y por la tarde se retire a su domicilio, la conclusión es que al 90% de las encuestadas no les gusta que este una persona viviendo en su casa, sino mas bien que se limite a prestar sus servicios durante cierto horario y listo.



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### 8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio?

El 57% de las encuestadas está dispuesta a pagar por el servicio \$ 5 la hora, siempre y cuando la empresa cumpla con lo que ofrece contar con personal capacitado ya demás que ofrezca una garantía en cuanto a seguridad y confianza de dejar sus hogares con ellas. El 23% desea pagar un valor de \$ 4 dólares por hora y de igual manera con todo lo establecido y comentan que si desean contratar más de dos horas el valor a pagar sería considerable. El 20% desea pagar por la hora de servicio \$ 3.



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

**9. ¿Piensa usted que es necesario que las personas que presten sus servicios deben estar debidamente capacitadas?**

El 94% de las encuestadas opinan que eso es indispensable y que en todo tipo de trabajo se requiere una capacitación y mucho más si se trata del cuidado de niños y adultos mayores. El 6% no está de acuerdo sobre todo en lo que se refiere a servicio doméstico, ya que las personas que prestaran este servicio debe adaptarse a las reglas de cada hogar.



**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

### **3.3.2 Factibilidad Técnica**

#### **3.3.2.1 Funcionamiento y operación**

De acuerdo al tipo de empresa y a los servicios que se pretende prestar, se decide que funcionará como una compañía Limitada, la misma que no podrá tener menos de 3 socios y un máximo de 15, además el monto mínimo de capital requerido es de \$400.

### **3.3.2.1.1 Procedimiento y requisitos:**

**Uno:** Reserva del nombre de la Compañía.- Se ingresa en la Superintendencia de Compañías la solicitud de reserva de nombre, sugiriendo varias alternativas, para que una de ellas sea aprobada. De conformidad con lo prescrito en el artículo 293 de la Ley de Propiedad Intelectual, el titular de un derecho sobre marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales que constatare que la Superintendencia de Compañías hubiere aprobado uno o más nombres de las sociedades bajo su control que incluyan signos idénticos a dichas marcas, nombres comerciales u obtenciones vegetales, podrá solicitar al Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPI, a través de los recursos correspondientes, la suspensión del uso de la referida denominación o razón social para eliminar todo riesgo de confusión o utilización indebida del signo protegido.

**Dos:** Contrato de constitución de la compañía otorgado por escritura pública en una Notaría que contendrá: Nombres, apellidos, nacionalidad, domicilio, estado civil de los socios si son personas naturales, o la denominación objetiva o razón social si fuesen personas jurídicas.

**Tres:** Denominación objetiva o razón social de la compañía.

- El objeto social concreto.
- Duración de la compañía
- Domicilio de la compañía
- Importe del capital social, el número de participaciones/ acciones en que este dividido y el valor nominal de las mismas
- Indicación de las participaciones que cada socio suscriba y pague en numerario o en especie y la parte del capital no pagado, la forma y plazo para integrarlo.
- La forma de organización de la administración y fiscalización de la compañía.
- Forma de deliberación y toma de resoluciones, modo de convocatoria
- Los demás pactos lícitos.

Si existen aportes en dinero, éstos se depositarán en una cuenta especial de “integración de capital” que será abierta en un banco a nombre de la compañía en formación. El certificado bancario del depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución. Constituida la compañía el banco donde se realizó el depósito pondrá los valores en cuenta a disposición de los administradores.

**Cuatro:** Presentación de esta escritura pública con tres copias notariales al Superintendente de Compañías quien se encargará de aprobarla, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, con que se pida la aprobación del contrato constitutivo. Si se estimare conveniente, puede presentarse un proyecto de minuta junto con la petición antes referida, firmadas por abogado, para efectos de revisión previa.

**Cinco:** El administrador o el gerente de la compañía deberán solicitar al Superintendente de Compañías la aprobación de la escritura de constitución dentro del término de 30 días desde la suscripción del contrato.

Si es aprobada, el Superintendente de Compañías entregará y ordenará la publicación de un extracto de la escritura de constitución por una sola vez en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía.

El extracto contendrá:

- Nombres, apellidos, nacionalidad, domicilio, estado civil de los socios si son personas naturales, o la denominación objetiva o razón social si fuesen personas jurídicas.
- Denominación objetiva o razón social de la compañía.
- El objeto social concreto.
- Duración de la compañía
- Domicilio de la compañía
- Importe del capital social, el número de participaciones en que este dividido y el valor nominal de las mismas
- El valor pagado del capital suscrito.

- Nombre del representante legal.

**Seis:** Se regresa a la Superintendencia de compañías con la publicación del extracto y esta se canjea por la resolución.

**Siete:** luego de la resolución se debe cumplir los siguientes requisitos:

- Sacar la patente en el municipio (requisitos para la obtención de la patente)
- Afiliación de la compañía a una de las Cámaras de Producción (requisitos para inscribirse en la Cámara de la Construcción de Quito)
- Si tiene como aporte bienes inmuebles deben inscribirse en el Registro de la Propiedad correspondiente.
- Inscripción de la compañía en el Registro Mercantil. (requisitos para la inscripción en el Registro Mercantil).
- Dentro de los 30 días subsiguientes a su designación deberá procederse a la inscripción del nombramiento y aceptación de los administradores en el Registro Mercantil (requisitos del nombramiento e inscripción en el Registro Mercantil).
- Obtención del Registro Único de Contribuyentes RUC. (requisitos para obtención del RUC).
- Obtención del número patronal que el IESS asigna a la empresa (requisitos y trámite para obtener el número patronal)

### **3.3.2.2 Necesidad de Recursos Humanos**

Los recursos humanos necesarios para iniciar las actividades de la compañía son 3, los que trabajarán de planta en la compañía y 17 personas que trabajarán ocasionalmente, pero en total de cargos que tiene la empresa son 6. (véase cuadro No.27).

**Cuadro Nº 27**

**PERSONAL REQUERIDO PARA LA EMPRESA**

<b>CARGOS</b>	<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>
<b>Personal Permanente</b>			
Gerente	Financieros, contables, mercado y recursos humanos	Ejercer la representación legal, técnica y económica de la empresa.	Ingeniero, Administración, Economía, derecho, Gerencia y Liderazgo
Asistente contable	Contabilidad, administración, comercio, legislación comercial y tributaria.	Tesorería, análisis de cuentas, cuentas corrientes, conciliación bancaria.	Media: Bachiller en comercio y administración y dos de superior.
Secretaria Recepcionista	Relaciones humanas, informáticos, redacción.	Atender al público, asistir a reuniones de directivos, preparar documentación.	Media: Bachiller secretariado ejecutivo
Madres solteras	Capacitación básica de la empresa.	Prestar los servicios: Doméstico, cuidado de niños y cuidado al adulto mayor.	Requisito indispensable: Ser madre soltera y sujeto a comprobación.
<b>Personal Ocasional</b>			
Jefe de Recursos Humanos	Administración, Gestión de Recursos humanos, psicología.	Coordinar el programa de capacitación y desarrollo del personal.	Superior: Administrador, Psicólogo industrial.
Parvularia	Filosofía, Antropología, Sociología, Psicología, Pedagogía, nutrición y pediatría,	Capacitación a madres solteras que prestarán el servicio de cuidado de niños.	Superior: licenciado párvulo, pediatra.
Gerontogeriatra	Cuidado del adulto mayor, nutrición, enfermedades comunes, proceso de envejecimiento.	Capacitación a madres solteras que prestarán los servicios de cuidado al adulto mayor.	Medio: Enfermería en gerontogeriatra.

En el cuadro anterior se presenta en personal que requiere la empresa y sus funciones y conocimientos básicos.

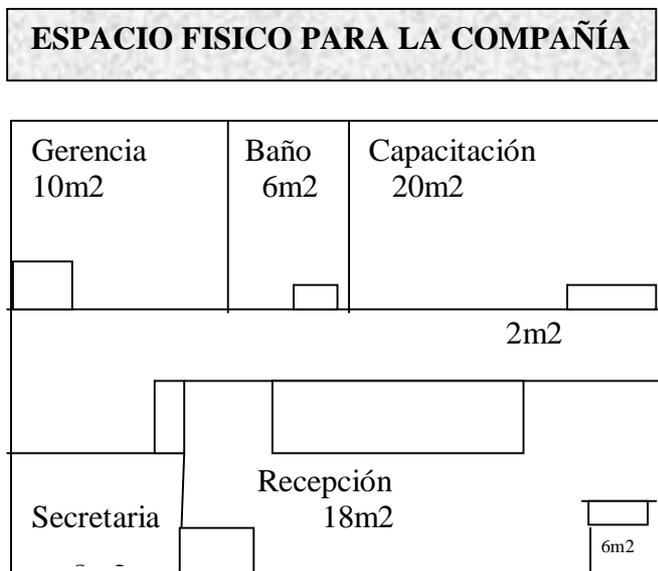
Como la empresa esta iniciando sus actividades, se decidió trabajar solo con tres personas de planta, las mismas que cumplirán con las funciones mencionadas en forma breve en el cuadro anterior, se ha decidido contratar a un profesional que lleve la contabilidad de la empresa y a un Psicólogo industrial que ayude en el proceso de selección de personal y sobre todo en la capacitación.

Los profesionales de parvulario y gerontogeriatra se dedicaran únicamente a la capacitación que se dará cuando inicie un nuevo numero de empleadas para prestar los servicios, las parvularias serán las encargadas de capacitar a las madres solteras que presten los servicios de cuidado de niños y los gerontogeriatras a las personas que van a prestar el servicio de cuidado de adultos mayores.

### 3.3.2.3 Espació físico

En cuanto al requerimiento físico es necesario un espacio de 70 metros cuadrados, que serán distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico.

**Cuadro No 28**



Se estableció este tamaño como una base para iniciar las actividades de la empresa. No requiere de un espacio mayor debido a que empezará recién sus actividades.

Para iniciar con el funcionamiento de la compañía se decidió trabajar con una oficina arrendada la misma que tiene un costo de \$ 450 mensuales y dos meses de arriendo como garantía es decir \$ 900, además que cuenta con garaje; la oficina que se buscó para la compañía esta ubicada en el norte de la ciudad de Quito, ya que se pretende llegar a la población de estrato social alto y medio alto, los mismos que están concentrados en el norte.

### **3.3.3 Factibilidad Económica**

La factibilidad económica es la que permitirá conocer la inversión, los ingresos y gastos que la empresa tendrá en su inicio y funcionamiento.

En el siguiente cuadro se detalla el total de inversión requerida para en funcionamiento de la empresa en cuanto a bienes y arriendos.

Luego de haber concluido con la factibilidad técnica, hay que tomar en cuenta que existe un mercado potencial y que tecnológicamente no existe impedimento para llevar a cabo el proyecto. La factibilidad económica pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios.

#### **3.3.3.1 Inversión**

En la inversión inicial está incluida la adquisición de todos los activos fijos y diferidos, que se necesitan para iniciar con las operaciones de la empresa. Además se incluyó en este cuadro el capital de trabajo, que es el capital necesario para operar un ciclo productivo con el que hay que contar para que empiece a funcionar la empresa, toda lo que hay que financiar la primera producción antes de recibir ingresos.

**Cuadro Nº 29**  
**INVERSIÓN**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
Muebles de oficina	2255
Equipos de oficina	3890
<b>Total A. fijos</b>	<b>6145</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Estudio	1500
Legalización	1600
Capacitación	700
<b>Total A. diferidos</b>	<b>3800</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
Sueldo personal operativo	3107,81
Sueldo personal administrativo	1556,08
Materiales	78,91
Arriendos (dos meses)	900
Publicidad	100
Servicios básicos	210
<b>Total capital de trabajo</b>	<b>5952,80</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>15897,80</b>

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

La inversión total tanto de activos fijos y diferidos, así como el capital de trabajo es de \$ 15.897,80 dólares que se necesitan para que la empresa empiece sus operaciones.

### **3.3.3.2 INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS Y DIFERIDOS**

#### **3.3.3.2.1 Bienes muebles, artículos tecnológicos y suministros de oficina.**

En este punto se detallan los materiales necesarios y sus precios, lo que ayudará a conocer la inversión que se requiere.

Para el buen funcionamiento de la compañía es necesario de ciertos recursos materiales, ya sea bienes muebles e inmuebles, suministros de oficina y

tecnológicos; los materiales han sido tomados en cuenta de acuerdo al número de personas y necesidades de la compañía.

Los costos de los bienes muebles fueron tomados de proformas obtenidas en los almacenes: Muebles y Más y Milton muebles.

En el siguiente cuadro se muestra la lista necesaria de los bienes muebles requeridos, conjuntamente con sus precios, lo que permite conocer la inversión requerida para estos activos (véase cuadro No.30).

**Cuadro Nº 30**  
**PRECIOS DE BIENES MUEBLES**

<b>Cant.</b>	<b>Materiales</b>	<b>Pv. unitario</b> <b>\$</b>	<b>Total</b> <b>\$</b>
2	Escritorios 4 cajones	210	420
3	Sillas giratorias	55	165
3	Sillas tapizadas	30	90
1	Counter	380	380
2	Archivadores	150	300
1	Pizarrón tiza líquida	54	54
1	Anaqueles	130	130
1	Juego de muebles 2 piezas	260	260
12	Pupitres	33	396
1	Mesa completa para profesor	60	60
		<b>Subtotal</b>	<b>2.013.36</b>
		12% IVA	241.60
		<b>TOTAL</b>	<b>2.255</b>

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Los recursos materiales presentados en el cuadro anterior son los necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa e incluso para generar un ambiente cómodo y relajado para el personal de la empresa y sus clientes. Los materiales están de acuerdo al número de personal que va a trabajar en la empresa.

La inversión requerida para los bienes muebles es de \$ 2.254.96, de acuerdo a las proformas obtenidas para los muebles, la más conveniente es la del Almacén

Muebles y Más, ya que en el otro almacén el costo de los bienes muebles es de \$2.936, existiendo así una diferencia representativa de \$ 682.

Para conocer los precios de los artículos tecnológicos se obtuvieron preformas de los almacenes Comandato, Call and Buy y Artefacta. Los precios detallados en el cuadro No. 31, son los más convenientes.

**Cuadro Nº 31**  
**ARTICULOS TECNOLOGICOS**

<b>Cant.</b>	<b>Materiales</b>	<b>Pv. unitario \$</b>	<b>Total \$</b>
3	Computadores LG	700	2100
1	Teléfono fax Panasonic	120	120
2	Teléfonos inalámbricos Panasonic	55	110
1	Impresora/copiadora Hp	110	110
2	TV de 21" LG	270	540
1	DVD Daewoo	90	90
1	Retroproyector View Sonic	820	820
		<b>Subtotal</b>	<b>3.473, 21</b>
		Descuento	0
		Subtotal	3.473,21
		12% IVA	416.79
		<b>TOTAL</b>	<b>3.890,00</b>

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Los artículos tecnológicos están de acuerdo a las necesidades y de acuerdo al número de oficinas, recepción y capacitación, a fin de cumplir con todas las necesidades para que se lleve el trabajo con eficiencia.

La inversión requerida de artefactos tecnológicos es de 3.890 dólares, inversión que es significativa, como para iniciar las actividades de la compañía. El almacén más conveniente para comprar los artículos tecnológicos es Call and Buy, tanto por que el costo es un poco inferior a los otros almacenes y además por la facilidad de pago.

Las proformas para conocer los precios de los suministros, son de las papelerías: Juan Marcet, Paco y Dilipa. Siguiendo el mismo procedimiento anterior se comprarán los artículos con los precios más convenientes.

**Cuadro Nº 32**  
**MATERIALES Y SUMINISTROS DE OFICINA**

<b>Cant.</b>	<b>Materiales</b>	<b>Pv. unitario \$</b>	<b>Total \$</b>
4	Resma papel bond	5	20
4	Carpetas archivadoras	3.19	12,76
30	Carpetas normales de cartón (bincha)	0.30	9
3	Marcadores tiza líquida	1.5	4.5
1	Grapadora	11.2	11,20
1	Perforadora	6.8	6.8
1	Saca grapas	0.8	0.8
20	Esferos	0.35	7
1	Papelera	6.85	6.85
		<b>TOTAL</b>	<b>78,91</b>

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Se ha hecho una estimación de la cantidad de suministros de oficina que se puede requerir para el inicio de la compañía. Para la compra de los suministros de oficina se requiere un monto de \$ 78,91.

Para el arriendo de la oficina es necesario contar con un capital inicial de \$1350, divididos en dos partes uno que es de \$ 900 que equivale a la garantía del arriendo por el inmueble y otra de \$ 450 para el pago de arriendo del primer mes.

Para iniciar con el análisis económico se empieza con el detalle de los activos fijos y diferidos. Dentro de los activos fijos necesarios para la empresa se tiene los siguientes:

**Cuadro Nº 33**  
**DETALLE DE ACTIVOS FIJOS**

<b>Muebles de oficina</b>	<b>costo</b>
Escritorios 4 cajones	420
Sillas giratorias	165
Sillas tapizadas	90,01
Counter	380
Archivadores	360
Pizarrón tiza líquida	53,99
Juego de muebles 2 piezas	129,99
Pupitres	260
Mesa completa para profesor	396
<b>Total muebles de oficina</b>	<b>2255.00</b>
<b>Equipos de oficina</b>	
Computadores LG	2100
Teléfono fax Panasonic	120
Teléfonos inalámbricos Panasonic	110
Impresora/copiadora Hp	110
TV de 21" LG	518
DVD Ig	112
Retroproyector View Sonic	820
<b>Total equipos de oficina</b>	<b>3890</b>
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>6145,00</b>

**Elaborado:** Patricia Aldaz

Otros de los activos que la empresa necesita son los diferidos que comprenden el estudio y la constitución de la empresa, los cuales a continuación se detallan:

**Cuadro Nº 34**  
**DETALLE DE ACTIVOS DIFERIDOS**

Estudio	1.500
Legalización	1.600
Capacitación	700
<b>Total activos diferidos</b>	<b>3.800</b>

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

El estudio, la constitución, legalización y capacitación para la empresa tienen un costo de \$ 3.800 dólares.

### **3.3.3.3 FINANCIAMIENTO**

El total de la inversión que asciende a \$ 15.897,80, se funcionará con capital propio y con préstamo bancario. Cada uno de los socios aportará con \$ 3.632,60 sumando un total de \$ 10.897,8 en total. El crédito se lo solicitará al Banco de Fomento, por \$ 5.000 a 5 años plazo y a una tasa de interés del 5%.

### **3.3.3.4 COSTOS DE FUNCIONAMIENTO**

#### **3.3.3.4.1 Costos de producción del servicio**

#### **Costo de mano de obra**

La mano de obra de la empresa es directa e indirecta, la mano de obra directa la integran las personas que intervienen personalmente en la prestación del servicio, y la mano de obra indirecta en este caso es el supervisor de las personas que prestan los servicios. Dentro del cálculo del costo de la mano de obra también se toma en cuenta los beneficios sociales al trabajador.

Antes de establecer los costos de la producción del servicio es imprescindible realizar un plan, el mismo que se basa a la demanda insatisfecha del servicio y al porcentaje con el que la empresa pretende llegar al mercado objetivo. El plan permite determinar el personal necesario para la prestación del servicio. (Véase cuadro No. 35).

**Cuadro Nº 35**  
**PLAN DE PRODUCCIÓN DEL SERVICIO**

<b>SERVICIO DOMÉSTICO</b>				
<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>% QUE SE PRETENDE OCUPAR</b>	<b>No. FAMILIAS A LAS QUE SE PRETENDE LLEGAR</b>	<b>PERSONAL NECESARIO PARA CUBRIR EL SERVICIO</b>
2008	64372	0,01%	6	3
2009	65376	0,03%	20	10
2010	66282	0,05%	33	17
2011	67213	0,07%	47	24
2012	68158	0,09%	61	31
2013	69116	0,11%	76	38
<b>SERVICIO CUIDADO DE NIÑOS</b>				
<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>% QUE SE PRETENDE OCUPAR</b>	<b>No. FAMILIAS A LAS QUE SE PRETENDE LLEGAR</b>	<b>PERSONAL NECESARIO PARA CUBRIR EL SERVICIO</b>
2008	25513	0,02%	5	3
2009	25646	0,04%	10	5
2010	25761	0,06%	15	8
2011	25872	0,08%	21	10
2012	25966	0,10%	26	13
2013	26046	0,12%	31	16
<b>CUIDADO DE ADULTOS MAYORES</b>				
<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>% QUE SE PRETENDE OCUPAR</b>	<b>No. FAMILIAS A LAS QUE SE PRETENDE LLEGAR</b>	<b>PERSONAL NECESARIO PARA CUBRIR EL SERVICIO</b>
2008	9096	0,02%	2	1
2009	9218	0,04%	4	2
2010	9361	0,06%	6	3
2011	9507	0,08%	8	4
2012	9646	0,10%	10	5
2013	9797	0,12%	12	6

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Debido a que la demanda insatisfecha de los tres servicios es muy alta, se va cubrir el 0.1% de cada uno de los servicios en el primer año, para el segundo año

el 0.15% y de esta manera ir aumentando el 0.05% por año, en base a estos porcentajes se conoce el numero de familias que en el caso del servicio doméstico año 1 son 21 familias a la que se pretende llegar, para las cuales se requiere diez personas, es decir una persona para dos familias, este sistema de dará para todos los servicios y años.

Para conocer si el servicio es factible se debe realizar un plan de producción del servicio, de acuerdo al porcentaje que se pretende ocupar del mercado objetivo, dicho plan determina el numero de personas a las que se pretende llegar son el servicio y numero de personal necesario para la prestación del servicio.

Establecido el plan de producción del servicio se detalla el número de personal requerido para la prestación de los tres servicios por años. (Véase cuadro No. 36).

**Cuadro No 36**

**PERSONAL NECESARIO PARA CUBRIR LOS SERVICIOS**

<b>AÑOS</b>	<b>AUXILIAR DOMESTICA</b>	<b>NIÑERA</b>	<b>GERIATRA</b>	<b>TOTAL PERSONAL</b>
2008	3	3	1	7
2009	10	5	2	17
2010	17	8	3	28
2011	24	10	4	38
2012	31	13	5	48
2013	38	16	6	60

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En el primer año de funcionamiento de la empresa, que será a partir del 2009 se requiere un total de 17 personas para la prestación de los servicios estas personas están divididas en 10 personas para el servicio doméstico, 5 para el servicio de cuidado de niños y 2 para el servicio de cuidado de adultos mayores, el numero de personal tendrá un crecimiento promedio de 10 personas por cada año.

En el cuadro No. 37 se presenta el costo del sueldo y sus bonificaciones, del personal de la empresa.

**Cuadro No 37**  
**COSTOS MENSUALES INDIVIDUALES DEL PERSONAL**

NOMINA	SUELDO	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	TOTAL
<b>Administrativos</b>						
Gerente	300	25,00	16,67	12,50	25,00	379,17
Secretaria repcionista	260	21,67	16,67	10,83	21,67	330,84
<b>Servicios</b>						
Asistente	260	21,67	16,67	10,83	21,67	330,84
Auxiliar doméstica	210	19,17	16,67	9,58	19,17	274,59
Niñera	250	20,83	16,67	10,42	20,83	318,75
Geriatra	250	20,83	16,67	10,42	20,83	318,75

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

**Cuadro № 38**  
**COSTO TOTAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PARA CINCO AÑOS**

	<b>COSTO INDIVIDUAL</b>	<b>TOTAL AÑO 1</b>	<b>TOTAL AÑO 2</b>	<b>TOTAL AÑO 3</b>	<b>TOTAL AÑO 4</b>	<b>TOTAL AÑO 5</b>
<b>COSTO MANO DE OBRA DIRECTA</b>						
Auxiliar	295,93	35511,80	60370,06	85228,32	110086,58	134944,84
Niñera	349,13	20947,50	33516,00	41895,00	54463,50	67032,00
Geriatra	349,13	8379,00	12568,50	16758,00	20947,50	25137,00
<b>Total MOD</b>		<b>64838,30</b>	<b>106454,56</b>	<b>143881,32</b>	<b>185497,58</b>	<b>227113,84</b>
<b>COSTO DE MANO DE OBRA INDIRECTA</b>						
Supervisor	362,42	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08
<b>Total MOI</b>		<b>4349,08</b>	<b>4349,08</b>	<b>4349,08</b>	<b>4349,08</b>	<b>4349,08</b>
<b>COSTO PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>						
Gerente	415,62	4987,40	4987,40	4987,40	4987,40	4987,40
Secretaria	362,42	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08
<b>Total gastos sueldos personal</b>		<b>9336,48</b>	<b>9336,48</b>	<b>9336,48</b>	<b>9336,48</b>	<b>9336,48</b>
<b>COSTO TOTAL DE PERSONAL DE LA EMPRESA</b>		<b>78523,86</b>	<b>120140,12</b>	<b>157566,88</b>	<b>199183,14</b>	<b>240799,40</b>

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Los costos totales del personal de la empresa incluyen también décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, vacaciones fondos de reserva de todos los empleados, dichos costos están estimados para cinco años, además el cuadro presenta el costo real de cada cargo.

### 3.3.3.4.2 Costos administrativos

Estos costos provienen de la administración de la empresa los mismos que no solo comprende el sueldo del gerente y la secretaria, sino también los gastos generales de la oficina como son: servicios básicos, arriendo, suministros de oficina, depreciación de los activos y el seguro.

### 3.3.3.4.3 Costos de ventas

Dentro de estos costos la empresa solo incurrirá en los gastos de publicidad, ya que debido a su naturaleza no tiene vendedores, ni comisiones, como es el caso de empresas de comercialización de productos. (Véase cuadro No. 40).

### 3.3.3.4.4 Costos financieros

Son los intereses que se deben pagar por el capital obtenido en préstamo, se pretende que el 70% de la inversión sea con capital propio y el 30% con financiamiento, es decir que se obtendrá un préstamo de \$ 5.000, a cinco años con una tasa de interés del 5%. Para conocer los intereses y el monto de cada cuota a cancelar se detallan en la tabla de amortización los diferentes valores. (Véase cuadro No. 39).

**Cuadro Nº 39**

**TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO**

<b>TIPO DE TRANSACCIÓN</b>				<b>CRÉDITO</b>
<b>TASA DE INTERÉS</b>				5%
<b>FRECUENCIA DE CONVERSIÓN</b>				ANUAL
<b>TIEMPO</b>				5 AÑOS
<b>MONTO</b>				\$ 5,000
<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
<b>PERIODO</b>	<b>PAGO ANUALIDAD</b>	<b>INTERÉS PERIODO</b>	<b>PAGO DEL CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
0	-	-	-	5000
1	1155	250,00	905,00	4095,00
2	1155	204,75	950,25	3144,75
3	1155	157,24	997,76	2146,99
4	1155	107,35	1047,65	1100,00
5	1155	55,00	1100,00	0,00

De acuerdo a la tabla de amortización se debe cancelar al año un capital de \$905 y \$250 de interés, dando esto un total de \$1155 de gastos financieros cada año.

#### **3.3.3.4.5 Otros costos**

De acuerdo a la naturaleza de la empresa, que es manejo directo de personal se decidió dar un bono de comisariato de \$25 al mes para todos los empleados, con el objetivo de incentivar al empleado, generar fidelidad, compromiso, para lograr tanto la satisfacción personal y proyectar lo mismo hacia el cliente.

El bono de comisariato tendrá un incremento de \$50 dólares por año, dependiendo del funcionamiento de la empresa el bono puede aumentar en una cantidad mayor

En el cuadro No. 40 se presentan los gastos de producción del servicio, administrativos, ventas y financieros de manera más detallada.

Los costos totales del servicio para el primer año de funcionamiento de la empresa son de 109.736,08 y se van incrementando hasta llegar a \$ 329.822,72 en el quinto año, debido al crecimiento del personal.

**Cuadro Nº 40**  
**HOJA DE COSTOS TOTALES DEL SERVICIO**

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>COSTOS DIRECTOS</b>	<b>82178,30</b>	<b>136414,56</b>	<b>186441,32</b>	<b>241657,58</b>	<b>300313,84</b>
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>	<b>69938,30</b>	<b>116254,56</b>	<b>159081,32</b>	<b>207097,58</b>	<b>257113,84</b>
Auxiliar doméstica	35511,80	60370,06	85228,32	110086,58	134944,84
Niñera	20947,50	33516,00	41895,00	54463,50	67032,00
Geriatra	8379,00	12568,50	16758,00	20947,50	25137,00
Bono de comisariato	5100,00	9800,00	15200,00	21600,00	30000,00
<b>MOVILIZACIÓN</b>	<b>12240,00</b>	<b>20160,00</b>	<b>27360,00</b>	<b>34560,00</b>	<b>43200,00</b>
Transporte personal	12240,00	20160,00	27360,00	34560,00	43200,00
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>	<b>5057,08</b>	<b>5371,08</b>	<b>5661,08</b>	<b>5951,08</b>	<b>6289,08</b>
<b>MANO DE OBRA INDIRECTA</b>	<b>4649,08</b>	<b>4699,08</b>	<b>4749,08</b>	<b>4799,08</b>	<b>4849,08</b>
Supervisor	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08
Bono de comisariato	300,00	350,00	400,00	450,00	500,00
<b>OTROS</b>	<b>408,00</b>	<b>672,00</b>	<b>912,00</b>	<b>1152,00</b>	<b>1440,00</b>
Uniformes	408,00	672,00	912,00	1152,00	1440,00
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>	<b>87235,38</b>	<b>141785,64</b>	<b>192102,40</b>	<b>247608,66</b>	<b>306602,92</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>					
Sueldo Gerente	4987,40	4987,40	4987,40	4987,40	4987,40
Sueldo Secretaria	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08
Bono de comisariato	600,00	700,00	800,00	900,00	1000,00
Servicios Básicos	1260,00	1260,00	1260,00	1260,00	1260,00
Arriendo	5400,00	5400,00	5400,00	5400,00	5400,00
Suministros de oficina	946,92	946,92	946,92	946,92	946,92
Depreciación	1342,30	1342,30	1342,30	341,40	341,40
Amortización	760	760	760	760	760
Seguro	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
<b>TOTAL GASTOS ADMINIST.</b>	<b>20145,70</b>	<b>20245,70</b>	<b>20345,70</b>	<b>19444,80</b>	<b>19544,80</b>
<b>GASTOS DE VENTA</b>					
Publicidad	1200,00	1560,00	1920,00	2280,00	2520,00
<b>TOTAL GASTOS VENTA</b>	<b>1200,00</b>	<b>1560,00</b>	<b>1920,00</b>	<b>2280,00</b>	<b>2520,00</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>					
Préstamo	1155,00	1155,00	1155,00	1155,00	1155,00
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>1155,00</b>	<b>1155,00</b>	<b>1155,00</b>	<b>1155,00</b>	<b>1155,00</b>
<b>COSTO TOTAL DEL SERVICIO</b>	<b>109736,08</b>	<b>164746,34</b>	<b>215523,10</b>	<b>270488,46</b>	<b>329822,72</b>

### **3.3.3.5 Depreciaciones**

Las depreciaciones realizadas de los activos fijos tienen el objetivo de recuperar la inversión realizada de dichos activos, por lo que de acuerdo a las normas de contabilidad, a los activos de la empresa se le aplicaron los años y porcentajes legales. Las depreciaciones de todos los activos fijos es de \$ 1342,3, siendo este un valor fijo para los tres primeros años y \$ 341,40 para los dos siguientes años, esta variación es debido a que algunos activos se deprecian a 3 años y otros a cinco.

### **3.3.3.6 DETERMINACIÓN DEL PRECIO POR HORA**

Antes de determinar los ingresos es pertinente determinar el costo de hora por servicio, en base a los costos totales de la producción del servicio son \$109.736.08, los mismos que se divide para el número de horas que se ha estimado trabajar en el primer año que es 32640 y se obtiene un costo de hora de \$3,36, para cubrir los costos se determinó un precio de \$3 para el servicio doméstico, \$4 para los servicios de cuidado de niños y adultos mayores, así compensar el precio de la hora del servicio doméstico.

### **3.3.3.7 INGRESOS**

Los ingresos de la empresa están en base a plan de producción del servicio y al número de horas que se pretende trabajar por mes y año.

Los ingresos están determinados por horas al día, por semana y por mes y con el precio por hora de cada servicio, cada servicio tiene un precio diferente, dicho precio por hora se estableció en base a los costos y el estudio de mercado de los servicios.

### **Detalle de los ingresos por horas trabajadas**

En el cuadro No. 41 se detallan los ingresos del servicio doméstico, el que esta estimado de acuerdo a las horas que cada persona debe trabajar al mes, el número de personal y su precio que en el caso de este servicio es de \$3 cada hora.

**Cuadro No 41**  
**INGRESOS POR SERVICIO DOMESTICO**

AÑOS	NUMERO DE HORAS			PERSONAL	COSTO HORA \$	TOTAL INGRESO	TOTAL INGRESO
	DIARIA	SEMANA	MES			MENSUAL	ANUAL
Año 1	8	40	160	10	3	4800	57600
Año 2	8	40	160	17	3	8160	97920
Año 3	8	40	160	24	3	11520	138240
Año 4	8	40	160	31	3	14880	178560
Año 5	8	40	160	38	3	18240	218880

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En el cuadro No. 42 se determinan los ingresos del servicio de cuidado de niños, el mismo que ha sido estimado siguiendo el mismo procedimiento del servicio doméstico, solo con la diferencia de que el costo de cuidado de niños por hora es de \$4.

**Cuadro No 42**  
**INGRESOS POR SERVICIO DE CUIDADO DE NIÑOS**

AÑOS	NUMERO DE HORAS			PERSONAL	COSTO HORA \$	TOTAL INGRESO	TOTAL INGRESO
	DIARIA	SEMANA	MES			MENSUAL	ANUAL
Año 1	8	40	160	5	4	3200	38400
Año 2	8	40	160	8	4	5120	61440
Año 3	8	40	160	10	4	6400	76800
Año 4	8	40	160	13	4	8320	99840
Año 5	8	40	160	16	4	10240	122880

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Siguiendo el mismo procedimiento que los servicios anteriores, se calcula los ingresos, el costo de la hora por la prestación del servicio de cuidado de niños es de \$4.

**Cuadro No 43**  
**INGRESOS POR SERVICIO DE CUIDADO DE ADULTOS MAYORES**

AÑOS	NUMERO DE HORAS			PERSONAL	COSTO HORA \$	TOTAL INGRESO	TOTAL INGRESO
	DIARIA	SEMANA	MES			MENSUAL	ANUAL
Año 1	8	40	160	2	4	1280	15360
Año 2	8	40	160	3	4	1920	23040
Año 3	8	40	160	4	4	2560	30720
Año 4	8	40	160	5	4	3200	38400
Año 5	8	40	160	6	4	3840	46080

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Los ingresos están estimados en base al porcentaje que se pretende ocupar en el mercado con cada servicio, este procedimiento determino el número de personal requerido para la prestación del servicio y con ello el número de horas de trabajo por persona y esto determina los ingresos.

Se proyectó los ingresos para los cinco años de funcionamiento de la empresa y durante los mismos los ingresos son superiores a los gastos.

En el cuadro No. 44 están detallados los ingresos por años y el número de horas que se debe trabajar al año para obtener dichos ingresos, esto es también de acuerdo al número de personal para cada año.

**Cuadro Nº 44**  
**INGRESOS PROYECTADOS DE LOS SERVICIOS Y NÚMERO DE HORAS AL AÑO**

	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
	HORAS	INGRESO \$								
<b>INGRESOS</b>										
Servicio Doméstico	19200	57600	32640	97920	46080	138240	59520	178560	72960	218880
Cuidado de niños	9600	38400	15360	61440	19200	76800	24960	99840	30720	122880
Cuidado del adulto mayor	3840	15360	5760	23040	7680	30720	9600	38400	11520	46080
	32640									
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>111360</b>		<b>182400</b>		<b>245760</b>		<b>316800</b>		<b>387840</b>

Elaborado por: Patricia Aldaz

### 3.3.3.8 PUNTO DE EQUILIBRIO

El análisis del punto de equilibrio es una técnica útil que permite el estudio de las relaciones entre los costos fijos, costos variables y sus beneficios.

El punto de equilibrio es el nivel de producción que tiene la empresa en el que los beneficios por ventas son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y los variables.

**Cuadro Nº 45  
COSTOS FIJOS Y VARIABLES**

<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>ANUAL</b>	<b>MENSUAL</b>
Sueldos administrativos	9336,48	778,04
Bono de comisariato	600,00	50,00
Servicios básicos	1260,00	105,00
Arriendo	5400,00	450,00
Suministros de oficina	946,92	78,91
Seguro	500,00	41,67
Préstamo	1155,00	96,25
Depreciación	1342,30	111,86
Amortización	760,00	63,33
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>21300,70</b>	<b>1696,15</b>
<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>ANUAL</b>	<b>MENSUAL</b>
Sueldo personal servicio	64838,30	5403,19
Sueldo supervisor	4349,08	362,42
Bono comisariato personal servicio	5100,00	425,00
Bono comisariato supervisor	300,00	25,00
Transporte personal	12240,00	1020,00
Uniformes	408,00	34,00
Publicidad	1200,00	100,00
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>88435,38</b>	<b>7369,62</b>
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>109736,08</b>	<b>9065,77</b>

Elaborado por: Patricia Aldaz

#### Cálculo del punto de equilibrio

$$CV_u = \frac{CV}{Q} = \frac{7369,62}{2720} = 2,71$$

Para determinar el margen de ganancia bruto por cada unidad, en este caso por cada hora, se necesita conocer el precio de venta unitario y el costo variable unitario, con los cuales se realiza el siguiente procedimiento:

	P.venta unitario	3,67
-	Comisiones	0
=	Precio menos comisiones	3,67
-	CV unitario	2,71
=	<b>Margen de ganancia bruto por unidad</b>	<b>0,96</b>

El margen de ganancia bruto por cada hora de servicio es de 0,96 centavos de dólar.

El cálculo del punto de equilibrio es el resultado de dividir los costos fijos totales para el margen de ganancia, que es de 0,96 centavos de dólar.

	Costos fijos totales	1696,15
/	Margen de ganancia	0,96
=	Punto de equilibrio (en unidades)	1765,75
		<b>1766</b>

Esto quiere decir que con un precio de \$ 3,67 por hora de servicio, se deberá trabajar al menos 1766 horas al mes para cubrir los costos (fijos y variables) y no ganar ni perder. Si se presta 1767 horas se servicio, ya se comienza a obtener ganancia.

### 3.3.3.9 ESTADO DE RESULTADOS

El estado de pérdidas y ganancias es realizado con el objetivo de calcular la utilidad neta que la empresa tendrá en cada año de la serie analizada.

**Cuadro Nº 46**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>(+) INGRESOS</b>					
Servicio doméstico	57600	97920	138240	178560	218880
Cuidado de niños	38400	61440	76800	99840	122880
Cuidado del adulto mayor	15360	23040	30720	38400	46080
<b>(=) Total ingresos</b>	<b>111360,00</b>	<b>182400,00</b>	<b>245760,00</b>	<b>316800,00</b>	<b>387840,00</b>
<b>(-) GASTOS OPERATIVOS</b>					
<b>Gastos de producción del servicio</b>					
Mano de obra directa	64838,30	106454,56	143881,32	185497,58	227113,84
Movilización	12240,00	20160,00	27360,00	34560,00	43200,00
Mano de obra indirecta	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08	4349,08
Otros	408,00	672,00	912,00	1152,00	1440,00
Bono de comisariato personal serv.	5100,00	9800,00	15200,00	21600,00	30000,00
Bono de comisariato supervisor	300,00	350,00	400,00	450,00	500,00
<b>Total gastos de producción</b>	<b>87235,38</b>	<b>141785,64</b>	<b>192102,40</b>	<b>247608,66</b>	<b>306602,92</b>
<b>Gastos administrativos</b>					
Sueldos de personal	9336,48	9336,48	9336,48	9336,48	9336,48
Bono comisariato personal adm.	600,00	700,00	800,00	900,00	1000,00
Servicios básicos	1260,00	1260,00	1260,00	1260,00	1260,00
Arriendo	5400,00	5400,00	5400,00	5400,00	5400,00
Suministros de oficina	946,92	946,92	946,92	946,92	946,92
Depreciación	1342,30	1342,30	1342,30	341,40	341,40
Amortización	760,00	760,00	760,00	760,00	760,00
Seguro	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
<b>Total gastos de administración</b>	<b>20145,70</b>	<b>20245,70</b>	<b>20345,70</b>	<b>19444,80</b>	<b>19544,80</b>
<b>Gastos de ventas</b>					
Publicidad	1200,00	1560,00	1920,00	2280,00	2520,00
<b>Total gastos de venta</b>	<b>1200,00</b>	<b>1560,00</b>	<b>1920,00</b>	<b>2280,00</b>	<b>2520,00</b>
<b>(=) UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>2778,92</b>	<b>18808,66</b>	<b>31391,90</b>	<b>47466,54</b>	<b>59172,28</b>
<b>(-) GASTOS FINANCIEROS</b>					
Préstamo e intereses	1155,00	1155,00	1155,00	1155,00	1155,00
<b>(=) UTILIDAD ANTES TRAB. E IMP.</b>	<b>1623,92</b>	<b>17653,66</b>	<b>30236,90</b>	<b>46311,54</b>	<b>58017,28</b>
(-) 15% Participación trabajadores	243,59	2648,05	4535,54	6946,73	8702,59
<b>(=) UTILIDAD ANTES IMPUESTOS</b>	<b>1380,33</b>	<b>15005,61</b>	<b>25701,37</b>	<b>39364,81</b>	<b>49314,69</b>
(-) 25% Impuesto a la renta	345,08	3751,40	6425,34	9841,20	12328,67
<b>(=) UTILIDAD NETA</b>	<b>1035,25</b>	<b>11254,21</b>	<b>19276,02</b>	<b>29523,61</b>	<b>36986,02</b>

Elaborado por: Patricia Aldaz

De acuerdo a los ingresos y gastos de la empresa para el año 1 se obtiene una utilidad neta de \$ 1035,25 dólares anual y cada mes una utilidad de \$ 86,27. Para el segundo año se estima una utilidad neta anual de \$ 11254,85 y una utilidad neta mensual de \$937,90 dólares y cada periodo se incrementa hasta \$ 36.986,02 en el quinto año.

### 3.3.3.10 FLUJO DE CAJA

El flujo de efectivo representa los movimientos mensuales y anuales de dinero de la empresa. En el cuadro No. 47 se presenta el flujo de efectivo que tendría para cada año.

**Cuadro No 47**  
**FLUJO DE CAJA**

	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Venta - servicio		111360,00	182400,00	245760,00	316800,00	387840,00
Costos de funcionamiento		107633,78	162644,04	213420,80	269387,06	328721,32
Depreciación		1342,30	1342,30	1342,30	341,40	341,40
Amortización		760,00	760,00	760,00	760,00	760,00
<b>UTILIDAD ANTES TRABAJADORES</b>		<b>1623,92</b>	<b>17653,66</b>	<b>30236,90</b>	<b>46311,54</b>	<b>58017,28</b>
15% Participación trabajadores		243,59	2648,05	4535,54	6946,73	8702,59
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>		<b>1380,33</b>	<b>15005,61</b>	<b>25701,37</b>	<b>39364,81</b>	<b>49314,69</b>
25% Impuesto Renta		345,08	3751,40	6425,34	9841,20	12328,67
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>1035,25</b>	<b>11254,21</b>	<b>19276,02</b>	<b>29523,61</b>	<b>36986,02</b>
Depreciación		1342,30	1342,30	1342,30	341,40	341,40
Amortización		760,00	760,00	760,00	760,00	760,00
Inversión	-9945,00					
Capital de trabajo	-5952,8					
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>-15898</b>	<b>3137,55</b>	<b>13356,51</b>	<b>21378,32</b>	<b>30625,01</b>	<b>38087,42</b>

El flujo de caja permite calcular los flujos netos de efectivo del proyecto, los mismos que se utilizan en el cálculo del VAN (Valor actual neto) que define si el proyecto es viable o no.

### 3.3.3.11 EVALUACIÓN ECONÓMICA

Con el estudio de la evaluación económica se finaliza el análisis de factibilidad del proyecto y con ello se determina si el proyecto es viable y si se decide aceptarlo.

**Cuadro Nº 48**  
**FLUJO DE CAJA CORRIENTE Y DESCONTADO**

	Inversión	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>INGRESOS</b>						
Aporte de los Socios	10.898					
Crédito a largo plazo	5000					
Total Ingresos	15.898	111.360	182.400	245.760	316.800	387.840
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>15.898</b>	<b>111.360</b>	<b>182.400</b>	<b>245.760</b>	<b>316.800</b>	<b>387.840</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>-15.898</b>	<b>108.222</b>	<b>169.043</b>	<b>224.382</b>	<b>286.175</b>	<b>349.753</b>
<b>SALDO FINAL</b>	<b>-</b>	<b>3.138</b>	<b>13.357</b>	<b>21.378</b>	<b>30.625</b>	<b>38.087</b>
<b>INDICES DE EVALUACIÓN</b>						
<b>CONCEPTO</b>						
	Inversión	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FLUJOS DE FONDOS NOMINALES	-15.898	3.138	13.357	21.378	30.625	38.087
<b>FLUJOS DE CAJA ACTUALIZADOS</b>		<b>2610,48</b>	<b>9243,62</b>	<b>12307,42</b>	<b>14667,04</b>	<b>15174,34</b>
FNCI ACTUALIZADOS Y ACUMULADOS		2610,48	11854,10	24161,52	38828,56	54002,90
SUMA DE LOS FNCI ACTUALIZADOS		54002,90				
MONTO DE LA INVERSION INICIAL		-15898,00				
<b>VALOR ACTUAL NETO</b>		<b>38104,90</b>				
<b>RELACION BENEFICIO/COSTO (B/C)</b>		<b>2</b>				
<b>TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)</b>		<b>74%</b>				
<b>RELACION VAN Y TIR</b>		<b>0</b>				

En el cuadro No. 48 están presentados los flujos netos del efectivo de la empresa, con los mismos valores se va a calcular el valor actual neto, para dicho cálculo es necesario calcular la tasa TMAR (Tasa mínima de aceptación de rendimiento).

### 3.3.3.10.1 VAN

El VAN mide el valor actual de los desembolsos y de los ingresos, actualizándolos al momento inicial y aplicando un tipo de descuento en función del riesgo que conlleva el proyecto.

Para calcular la TMAR se necesita los siguientes datos:

$$\text{TMAR} = i + f + if$$

$$i = \text{inflación} \quad i = 9,31 \quad \Rightarrow \quad 0,0931$$

$$f = \text{premio de riesgo} \quad f = 9,97 \quad \Rightarrow \quad 0,9997$$

$$\text{TMAR} = 0,0931 + 0,0997 + (0,0931 * 0,0997)$$

$$\text{TMAR} = 0,20208$$

Con la TMAR de 0,20208 se calcula el VAN para los cinco años con cada uno de los flujos netos, dicho cálculo da como resultado un VAN de 38.104,90, como el este es positivo, significa que el proyecto es viable y es interesante realizarle.

### 3.3.3.10.2 COSTO BENEFICIO

Este método mide la rentabilidad que se obtiene por cada dólar invertido.

$$\text{Ratio} = \text{Van} / \text{inversión}$$

$$\text{Ratio} = 38104,90 / 15.898$$

$$\text{Ratio} = 2,4$$

Por lo tanto, se obtiene una rentabilidad de 2,4% (es decir 2,4 dólares de VAN por cada dólar invertido).

### 3.3.3.10.3 TIR

Es un método que consiste en calcular la tasa de descuento que hace cero el VAN.

La TIR del proyecto es de 74% y como esta es superior a la tasa de descuento exigida que es del 20%, entonces en proyecto se puede realizar.

### 3.3.3.8.4 Análisis de sensibilidad

Mediante este análisis se puede determinar en cuánto se afecta o qué tan sensible es la TIR ante cambios en determinadas variables del proyecto.

El proyecto tiene algunas variables, como son los costos totales y los ingresos, tomando en cuenta estas dos variables se va a determinar cuatro escenarios del proyecto, los mismos que se presentan en el cuadro No. 49.

**Cuadro No 49  
ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD**

VARIABLE	VARIACION	TIR	VAN	COSTO/BENEFICIO
INGRESOS/COSTOS	Condición normal	74%	38104,90	2
INGRESOS	Incremento 5%	100%	59352,32	4
	Disminución 5%	44%	15667,39	1
Costos	Incremento 5%	50%	20034,59	1,26
	Incremento 10%	30%	7190,88	0,08

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En cuanto a la variación de los ingresos, el primer caso, cuando se incrementa el 5% al total de ingresos, se obtiene una tasa interna de retorno del 100%, y un costo beneficio de \$4.(ver cuadro No.49). En el segundo caso, que se disminuye los ingresos se tiene una tasa de rentabilidad del 44% que es también aceptable o que no es bueno.

En la variación de los costos también hay dos casos, el primero considera un incremento de 5% y con ello se obtiene una TIR del 50% y un costo beneficio de \$1,3; en el segundo caso un incremento del 10% en los costos da como resultado una TIR del 30% que es muy baja y el costo beneficio, en este caso es de 0,09.

En el cuadro No. 50 se presenta los resultados del estado de pérdidas y ganancias, en base a los cuatro escenarios presentados en el cuadro No.49.

**Cuadro № 50**  
**RESULTADO DE VARIACIÓN DE LA UTILIDAD**

	<b>VARIACIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>
<b>INGRESOS</b>	Incremento 5%	4584,85
	Disminución 5%	-3944,08
<b>COSTOS</b>	Incremento 5%	-3862,88
	Incremento 10%	-9349,69

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Solo en el primer escenario hay una ganancia neta todos los años, en los siguientes tres escenarios el proyecto tiene pérdida el primer año.

## **CAPITULO IV**

### **OPERATIVIDAD DEL SISTEMA**

#### **4.1 Operatividad del sistema de servicio de asistencia profesional**

En este capítulo se analiza como funcionará el sistema de servicio y su plan de empresa.

##### **4.1.1 Aplicación real de la propuesta**

###### **4.1.1.1 Características del servicio a prestar**

El sistema de servicios de asistencia profesional ofrece atención a domicilio con la finalidad de proporcionar cuidados a personas mayores y niños en su propio hogar. Se proporcionará un servicio de calidad y calidez en todo momento mediante una atención personalizada, adaptada a las necesidades de cada caso. Se realizará un seguimiento sistemático del servicio para evaluar la consecución de los objetivos previstos, asesorando en todo momento a los usuarios.

El servicio de asistencia profesional en el hogar es un servicio que se prestará a tiempo parcial, es decir que el personal de la empresa acudirá a los domicilios de los clientes a prestar el servicio doméstico, cuidado de niños y cuidado al adulto mayor, por horas.

El primer contacto se realizará a través del Internet, vía mail o de manera telefónica. En ese momento se determina la necesidad del cliente y se establece el tipo de servicio que requiere de la empresa.

El personal será formado continuamente en las últimas novedades relacionadas con la limpieza y servicio doméstico para el hogar, como niñeras y en el cuidado a adultos mayores. La profesionalidad del personal es sinónimo para los clientes de garantía, puntualidad y responsabilidad.

A continuación se detallan cada uno de los servicios:

### **1. Servicio doméstico**

Uno de los servicios que ofrece la empresa es el doméstico con él se pretende dar el apoyo para cubrir las necesidades domésticas y asistenciales de aquellas personas que lo solicitan. Se trata de una empleada del hogar con conocimientos de cocina, limpieza, plancha, con iniciativa, capacidad de organización y de total confianza.

El servicio a ofrecer cubrirá necesidades y requerimientos de los clientes con total transparencia y seriedad. Además un equipo de profesionales le asesorará acerca de todas sus necesidades de limpieza y mantenimiento sin ningún compromiso. En el siguiente cuadro se muestra, en que consisten las actividades de este servicio y todos los materiales necesarios para su correcto desempeño.

## Cuadro Nº 51

### PRESTACIÓN DE ACTIVIDADES DOMÉSTICAS

<p>Mantener el domicilio limpio es importante porque previene enfermedades y complementa la higiene personal.</p> <p>El auxiliar realizará tareas de acuerdo a sus posibilidades, las mismas que no impliquen riesgo, a fin de mantener su autonomía en casos preventivos.</p>	
<b>Materiales Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guantes vileda para limpieza.</li> <li>• Jabón líquido</li> <li>• Limpia vidrios</li> <li>• Paños, lustres</li> <li>• Trapeador</li> <li>• Escoba, recogedor de basura, fundas.</li> </ul>
<b>Limpieza de la cocina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para su mantenimiento se necesitan como productos básicos, agua, jabón y desengrasantes. Nunca mezclar productos tóxicos ni utilizarlos para la limpieza de superficie que estén en contacto con alimentos.</li> <li>• El frigorífico se limpiará de forma periódica para que siempre este aseado, es conveniente vaciarlo y desconectarlo para limpiar las partes internas.</li> <li>• Para la limpieza de armarios y paredes se utilizará desengrasantes y para el suelo, si hubiera insectos, es importante después de barrer y fregar emplear productos desinfectantes.</li> <li>• Se efectuará una limpieza a fondo al menos 2/3 veces al año.</li> </ul>
<b>Limpieza del cuarto de baño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe ser meticulosa y completarse con el uso de desinfectantes en todos los sanitarios. La frecuencia depende de su uso, pero mínimo cada semana.</li> </ul>
<b>Limpieza del dormitorio y sala de estar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es posible, evitar barrer para no levantar polvo. Si se dispone de aspirador es conveniente utilizarlo para no transportar gérmenes. Es recomendable trapear el piso y pasar un paño húmedo por el resto de las superficies para retirar el polvo.</li> </ul>
<b>Alimentación</b>	<p>En cuanto a la alimentación, el papel del auxiliar va dirigido a asesorar y elaborar una dieta equilibrada que deberá aportar proteínas, carbohidratos, grasas, vitaminas, etc., y a presentarla de tal forma que facilite la ingesta, (picada, en trozos muy pequeños), así como la compra – cuando es necesario – de los productos correspondientes por cuenta del usuario (siempre con entrega de justificantes y detallando las cuentas).</p>
<p><b>Nota:</b> La utilización correcta de los materiales y la realización de las actividades en estos servicios se ejecutarán atendiendo a las instrucciones de uso impartidas en el curso de iniciación a la tarea.</p>	

## **2. Servicio de cuidado de niños**

Debido a que la niñera pasa muchas horas con los niños, ésta colabora también en su educación y formación, por lo que es imprescindible que se establezcan unos criterios con los padres, de forma que el esfuerzo mutuo sea complementario y eficaz. El cuidado de los niños por una niñera profesional idónea es una cuestión muy importante para los padres que no pueden ocuparse personalmente, pero necesitan la seguridad de saber que sus hijos están en buenas manos.

Las tareas habituales de la niñera son:

- Cuidar del niño sola. Especialmente si cae enfermo.
- Preparar sus comidas.
- Mantener su habitación ordenada y limpia.
- Mantener limpia y planchada la ropa del niño.
- Jugar con el, realizar actividades formativas (dentro y fuera del hogar).
- Acompañarlo a actividades deportivas, clases, al médico, etc.
- Asegurar un entorno seguro para el niño en todo momento.

## **3. Servicio de cuidado de adultos mayores**

La empresa cuenta también con el personal cualificado para el cuidado de adultos mayores. El personal es rigurosamente seleccionado y de total confianza, con capacitación frecuente y referencias contrastadas. Somos conscientes de la importancia de la óptima selección de los recursos humanos para garantizar el éxito de las empresas. Los servicios de cuidado de niños y adultos mayores comprenden un servicio de atención personal, por lo que se presenta el siguiente cuadro las actividades de la prestación de servicio personal. El servicio comprende que la madre cuidadora le facilite las actividades diarias del adulto mayor, así como ser un apoyo y compañía, brindarle cariño, afecto y llevar una dieta balanceada en cuanto a su alimentación, todo esto en conjunto con el objetivo de darle felicidad y bienestar al adulto mayor.

**Cuadro Nº 52**  
**ACTIVIDADES DE SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONAL**

Cuando se habla de higiene se refiere al cuidado que el propio individuo debe realizar con el fin de permitir:

- El funcionamiento normal del organismo.
- Armonizar las relaciones de la persona en su entorno.
- Evitar las circunstancias de riesgo.

La atención personal incluirá el aseo, higiene de la cama, prevención de accidentes, pequeñas curas, seguimiento de medicación, compañía, preparación de alimentos, es decir cuidado general tanto del niño como del adulto mayor.

Consideraciones Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavarse las manos antes de iniciar un aseo y proveerse los guantes.</li> <li>• Cerrar las puertas y ventanas.</li> <li>• Respetar la intimidad del usuario.</li> <li>• Evitar trabajar con sortijas, pulseras, etc., que puedan dañar a la persona atendida.</li> <li>• Recogerse el cabello.</li> <li>• Ventilar y recoger la habitación.</li> </ul>
Material necesario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guantes de aseo personal.</li> <li>• Esponja</li> <li>• Jabón/champú</li> <li>• Crema hidratante</li> <li>• Colonia</li> <li>• Peine</li> <li>• Equipo para limpieza bucal</li> <li>• Paños húmedos.</li> <li>• Toallas</li> </ul>
Funciones del aseo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar impurezas y garantizar con ello una higiene corporal.</li> <li>• Mejorar la imagen</li> <li>• Facilitar el descanso.</li> </ul>
Descripción de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de tratamientos médicos.</li> <li>• Compañía</li> <li>• Cuidado general</li> <li>• Juegos de relajación</li> <li>• Ayuda en tareas</li> </ul>
Alimentación	<p>Persona capaz de preparar los alimentos bajo un parámetro de nutrición tanto para el adulto mayor y el niño, es decir de acuerdo a su edad.</p> <p>Servir los alimentos en las proporciones y horas adecuadas.</p>

**Nota:**

La utilización correcta de los materiales y la realización de las actividades en estos servicios se ejecutarán atendiendo a las instrucciones de uso impartidas en el curso de iniciación a la tarea.

## **Garantía del servicio**

- Garantía de sustitución del personal del servicio

Todos nuestros procesos de selección están garantizados por contrato con un periodo de sustitución de 6 meses.

- Periodo de garantía

Durante el periodo de garantía se podrá solicitar por parte del cliente un máximo de 3 sustituciones

### **4.1.1.7 Perfil del personal requerido**

#### **a. Perfil de la madre soltera**

El correcto diseño del perfil de la madre soltera es fundamental, debido a que ellas son las personas que prestarán los servicios en la empresa y sobre todo son ellas las que están en contacto directo con el cliente, es decir que ellas son la imagen de la empresa.

El perfil es el siguiente:

- Tener 18 años de edad
- Ser madre soltera, previa a comprobación con partida de nacimiento del hijo y su cedula de identidad.
- Para el servicio doméstico tener un mínimo de tercer año de colegio.

- Para el servicio de cuidado de niños y adultos mayores tener un título de bachiller en cualquier rama.
- Tener conocimientos básicos de primeros auxilios o estar dispuesta a aprender.
- Tener disponibilidad para trabajar las mañanas y/o las tardes, en caso de tener disponibilidad sólo para los fines de semana pueden postular las personas que estén dispuestas a trabajar desde el viernes en la noche hasta el domingo en la tarde, alojando en casa de los clientes. No se aceptaran postulantes que tengan menos disponibilidad que las mencionadas.
- Tener claro que este trabajo no es un hobby, requiere responsabilidad y compromiso.
- Tener el perfil psicológico y salud física necesarios para el trabajo a desempeñar.
- Conocer y aceptar los deberes y obligaciones de la auxiliar doméstica, Babysitter y geriatra.

#### **b. Estructura de cargos**

Los perfiles de cargos del personal de la empresa fue realizado en base al método MPC (Método por competencias), es decir se levanta el perfil no solo en base a sus conocimientos académicos, sino mas bien por sus competencias, dicho método es de la organización de Palacios y asociados.

El siguiente cuadro muestra la estructura de cargos del personal que requiere la empresa para su funcionamiento, para iniciar la empresa se requiere únicamente 3 personas de planta en cuanto al área administrativa y el resto de personal son las madres solteras que prestaran los servicios.

**Cuadro № 53**  
**ESTRUCTURA DE CARGOS DE LA EMPRESA**

<b>No. ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>	<b>CODIGO</b>	<b>ÁREA</b>
0001	Gerente	D1001	Dirección
0002	Asistente Contable	C.F.5002	C y F
0003	Secretaría - Recepcionista	C.F5003	C y F
0004	Geriatría	G.0004	Servicios
0005	Niñera	N.0005	Servicios
0006	Empleada doméstica	ED.0006	Servicios

**Elaborado por:** Patricia Aldaz

En el siguiente punto se presentan el perfil de los cargos que se presentaron en el cuadro anterior, el perfil de cargos son las destrezas, conocimiento, experiencia y capacidades necesarias para ocupar dicho cargo.

## c. Perfil cargos

### 1. GERENTE

#### 1. Datos de Identificación:

<b>Puesto:</b> GERENTE	<b>Código:</b>
<b>Unidad:</b> DIRECCION ADMINISTRATIVA	<b>Lugar de Trabajo:</b>
<b>Nivel:</b> PROFESIONAL	<b>Puntos:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b>	<b>RMU:</b>
<b>Rol del Puesto:</b>	
<b>Fecha elaboración:</b>	

#### 2. Misión del Puesto:

Representante legal que se encarga de la programación, dirección, supervisión y control de actividades técnico, administrativo, financiero y legal de la empresa.

#### 3. Actividades Esenciales de la Posición

Actividades de la Posición	F	CO	CM	Total	Perm.
1.- Ejercer la representación legal, técnica, y económica de la empresa					
2.- Dirigir la operación del plan Operativo Anual y aprobar presupuestos.					
3.- Cumplir y hacer cumplir las funciones que le señale la ley y sus reglamentos, así como lo determinado por el Directorio.					
4.- Supervisar y controlar la gestión técnico administrativa, financiera y contable tanto de la empresa como la de sus clientes a través de la revisión de informes observación y conocimiento de las actividades desplegadas					
5.- Aprobar y suscribir contratos y adquisiciones a nombre de la empresa.					
6.- Autorizar el gasto de acuerdo a las normas y procedimientos legales.					
7.- Nombrar, promover y remover a los funcionarios y empleados cuya designación no corresponda al Directorio.					

#### 4. Interfaz del Puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombres de los cargos, áreas, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
- Dirección y coordinación institucional	Empleados
- Representación legal empresa	Cliente externo, Instituciones del Estado y Bancarias
- Firma y presentación de balances	Cliente externo

**5. Instrucción Formal Requerida:**

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
SUPERIOR	6 AÑOS ( TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO, ADMINISTRACION, ECONOMIA , DERECHO, GERENCIA Y LIDERAZGO	ADMINISTRACION, RECURSOS HUMANOS, ECONOMIA , FINANZAS, PROCESOS, CONTABILIDAD, PRESUPUESTOS

**6. Experiencia Laboral Requerida:**

Dimensiones de Experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia	2 AÑOS Gerencia General
2. Especificidad de la experiencia	Conducción y cumplimiento de políticas y metas fijadas Proceso de toma de decisiones Manejo de Fondos y Bienes de las Empresas Elaboración de planes estratégicos.
3. Contenido de la experiencia	Conocimientos del sector empresarial, bancario, Código de trabajo, Experiencia en la resolución de conflictos y negociaciones en el sector, Ley de Contracción Pública, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Código de Trabajo, Código de Comercio, Constitución Política del Ecuador.

**7. Conocimientos Informativos Requeridos:**

Conocimientos Informativos	Descripción
1. Estratégico	Conocimiento, Visión, Misión de la Empresa, Actividades, Políticas y Prioridades.
2. Tendencias, Prácticas y Enfoques	Conocimiento del Sector Empresarial.
3. Productos y Servicios	Conocimientos de los Productos y Servicios de la Empresa
4. Leyes y Regulaciones	Conocimientos de Reglamentos Internos Códigos de Trabajo, Comercio Constitución de la República

## 8. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
1. Programas Informáticos	Microsoft Office.
2. Idiomas	Español, inglés Comprensión lectora.
3. Equipos	Operar PC's, Fax, Central telefónica, Infocus
4. Otros	Honestidad, responsabilidad, fidelidad, compromiso

## 9. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
1. Jucio y toma de Decisiones	Valorar los probables costos y beneficios de una acción potencial			
2. Identificación de causas Fundamentales	Identificar las cosas y eventos que deben ser cambiados para lograr una optimización a nivel organizacional			
3. Orientación – Asesoramiento	Ofrecer Guías sugerencias a los demás para que tomen decisiones.			
4. Acertividad – Firmeza	Llevar a cabo acciones duras pero necesarias. Oponerse con firmeza cuando se amenaza el logro de las metas, defender con firmeza las convicciones			
5. Planificación	Desarrollar estrategias para llevar a cabo una idea			
6. Monitoreo y Control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo			
7.- Pensamiento Crítico	Utilizar la lógica y el análisis para identificar la fortaleza o debilidad de enfoques o proposiciones.			
8.- Generación de Ideas	Generar varias formas o alternativas para solucionar los problemas.			
9.- Pensamiento Conceptual	Aplicar o crear nuevos conceptos para la solución de problemas complejos			
10.- Pensamiento Analítico	Analizar o descomponer información y detectar tendencias, patrones, relaciones, causas, efectos, etc.			
11.- Formular una Visión	Desarrollar una imagen sobre como debería trabajar un sistema organizacional en condiciones ideales			
12.- Trabajo en Equipo	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás			
13.- Negociación	Reunir a varias personas para reconciliar diferencias o lograr acuerdos.			
14.- Construcción de Relaciones	Establecer mantener y ampliar relaciones amistosas u duraderas con personas o grupos claves cruciales para el logro de metas			
15.- Orientación asesoramientos	Ofrecer guías / sugerencias a los demás para que tomen decisiones			
16.- Instrucción	Enseñar a los demás como realizar sus tareas.			

### 10. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos Formales</b>		
INGENIERO, ADMINISTRACION, ECONOMIA , DERECHO, GERENCIA Y LIDERAZGO		
<b>Conocimientos Informativos</b>		
1 Nivel Estratégico		
2 Tendencias, Practicas y Enfoques		
3 Productos y Servicios		
4 Leyes y Regulaciones		
<b>Destrezas Específicas</b>		
Programas Informáticos Microsoft Office. Manejo de Equipos Operar PC's, Fax, Manejo de Carro y Moto		
<b>Destrezas Generales</b>		
1. Jucio y toma de Desiciones		
2. Identificacion de causas Fundamentales		
3. Orientacion – Asesoramiento		
4. Acertividad – Firmeza		
5. Planificacion		
6. Monitoreo y Control		
7.- Pensamiento Crítico		
8.- Generación de Ideas		
9.- Pensamiento Conceptual		
10.- Pensamiento Analítico		
11.- Formular una Visión		
12.- Trabajo en Equipo		
13.- Negociación		

### 11. Valoración del Puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
<b>TOTAL PUNTAJE OBTENIDO:</b>							
<b>GRUPO OCUPACIONAL :</b>							
<b>GRADO :</b>							
<b>ELABORADO O REFORMADO O</b>		<b>REVISADO POR</b>			<b>APROBADO POR</b>		

## 2. ASISTENTE DE CONTABILIDAD

### 1. Datos de Identificación:

<b>Puesto:</b> ASISTENTE DE CONTABILIDAD	<b>Código:</b>
<b>Unidad:</b> CONTABILIDAD	<b>Lugar de Trabajo:</b>
<b>Nivel:</b> PROFESIONAL	<b>Puntos:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b>	<b>RMU:</b>
<b>Rol del Puesto:</b>	
<b>Fecha elaboración:</b>	

### 2. Misión del Puesto:

Supervisar, controlar y asesorar al personal de contabilidad para la elaboración de Estados Financieros mediante el ingreso de la información a un sistema software contable que cada una maneja

### 3. Actividades Esenciales de la Posición

Actividades de la Posición	F	CO	CM	Total	Perm.
1.- Supervisar y ejecutar funciones contables					
2.- Verifica que todos tengan elaborados los respectivos Estados Financieros.					
3.- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, políticas, procedimientos y técnicas de contabilidad determinadas por Contraloría					
4.- Controlar el personal a su cargo					
5.- Informa tanto a los clientes como al contador de los últimos reglamentos del Registro Oficial.					
6.- Elaboración de créditos presupuestarios					
7.- Elaboración del Mayor General					
8.- Controlar y registrar el Control Presupuestario					
9.- Preparar informes mensuales sobre los estados financieros (activo, pasivo, patrimonio y de las cuentas especiales)					
10.-Coordinar las labores de Contabilidad con las otras unidades administrativas.					

### 4. Interfaz del Puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
1.- Pago de impuestos	SRI; Bancos
2.- Elaboración de impuesto	Cliente externo
3.- Elabora, controla y asesora el ingreso de la información al sistema contable	Clientes internos, empleados

### 5. Instrucción Formal Requerida:

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
SUPERIOR	5 AÑOS TITULO DE CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO O FEDERADO	CONTABILIDAD Y AUDITORIA

## 6. Experiencia Laboral Requerida:

Dimensiones de Experiencia	Detalle
1.- Tiempo de Experiencia	Básica 2 años
2.- Especificidad de la experiencia	Realizar estados financieros con un mínimo de errores. Responsabilidad administrativa por la correcta aplicación de normas y procedimientos contables
3.- Contenido de la experiencia	Amplio conocimiento en aspectos contabilidad: general, bancaria, gubernamental, de costos aspectos tributarios, fiduciarios.

## 7. Conocimientos Informativos Requeridos:

Conocimientos Informativos	Descripción
1. Estratégico	Conocimiento, Visión, Misión Institucional, Accitivades, Políticas
2. Tendencias, Prácticas y Enfoques	Conocimiento del Sector Empresarial y Bancario
3. Productos y Servicios	Conocimientos de los Productos y Servicios de la empresa.
4. Leyes y Regulaciones	Conocimientos de Leyes del Sector Empresarial, , Código de trabajo Conocimiento del Reglamento Interno.
5. Otros Datos	Conocimientos financieros y presupuestarios Conocimiento de Administración.

## 8. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
1. Programas Informáticos	Microsoft Office. Programas Contables (Mònica – Tmax, safi) Programa especial creado para la empresa
2. Idiomas	Comprensión lectora.
3. Equipos	Operar PC's, Fax, Infocus.
4. Otros	Responsabilidad, precisión ,prudencia, honestidad

## 9. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Recopilación de información	Conocer como localizar e identificar información esencial			
Organización de la información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información			
Asertividad /firmeza	Llevar a cabo acciones duras pero necesarias.Oponerse con firmeza cuando se amenaza el logro de metas. Defender con firmeza las convicciones.			
Monitoreo y control	Evaluar cuan bien está algo o alguien aprendiendo o haciendo algo.			
Destrezas científicas	Aplicación de métodos y conocimientos para solucionar las tareas encomendadas.			
Síntesis/Reorganización	Reorganizar la información para lograr una mejor aproximación a problemas y tareas			
Evaluación de ideas	Evaluar el probable éxito de una idea con relación a la demanda de la situación			
Trabajo en equipo	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás			
Manejo del tiempo	Manejar el propio tiempo y el de los demás.			

### 10. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos Formales</b>		
CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO O FEDERADO		
1. Estratégico		
2. Tendencias, Prácticas y Enfoques		
3. Productos y Servicios		
4. Leyes y Regulaciones		
1. Programas Informáticos		
2. Idiomas		
3. Equipos		
4. Otros		
Recopilación de información		
Organización de la información		
Asertividad /firmeza		
Monitoreo y control		
Destrezas científicas		
Síntesis/Reorganización		
Escucha activa		
Evaluación de ideas		
Instrucción		
Manejo del tiempo		

### 11. Valoración del Puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
<b>TOTAL PUNTAJE OBTENIDO:</b>							
<b>GRUPO OCUPACIONAL :</b>							
<b>GRADO :</b>							
ELABORADO	<input type="checkbox"/>	REVISADO POR				APROBADO POR	
REFORMADO	<input type="checkbox"/>						
FECHA:		FECHA:		FECHA:		FECHA:	

### 3. SECRETARIA - SUPERVISORA

#### 1. Datos de Identificación:

<b>Puesto:</b> SECRETARIA - SUPERVISORA	<b>Código:</b>
<b>Unidad:</b> ADMINISTRACION	<b>Lugar de Trabajo:</b>
<b>Nivel:</b> PRE- PROFESIONAL	<b>Puntos:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b>	<b>RMU:</b>
<b>Rol del Puesto:</b>	
<b>Fecha elaboración:</b>	

#### 2. Misión del Puesto:

Atender de manera cordial telefónica o personalmente a clientes, superiores y demás miembros de la empresa en las actividades referentes a el cargo; facturar el servicio que brindamos a los clientes. Completar y elaborar información documentada sobre la supervisión del personal de servicios.

#### 3. Actividades Esenciales de la Posición

Actividades de la Posición	F	CO	CM	Total	Perm.
1. Atender al público, teléfono y manejo de equipos tales como fax, microcomputadores, telefax y otros					
2. Asistir a reuniones o sesiones de trabajo de Directivos y tomar en taquigrafía las diversas intervenciones.					
3. Preparar documentación y antecedentes, para reuniones internas o externas a las que debe asistir el Directivo					
4. Receptar la correspondencia y previa sumilla, distribuir a las diferentes dependencias administrativas.					
5. Revisar y controlar la correspondencia a ser suscrita por el Directivo y mantener un estricto control de los mismos					
6. Concertar entrevistas, atender al público, conceder audiencias.					
7. Llevar un archivo de documentos reservados y confidenciales					
8. Supervisar una vez por semana al personal de servicios y elaborar informes.					

#### 4. Interfaz del Puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombres de los cargos, áreas, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
- Atención al cliente	Cliente externo
- Apoyo en las tareas de los distintos departamentos	Empleados
- Asistencia a reuniones	Empleados (gerente, supervisores)
- Atiende teléfono	Cliente externo, jefes superiores.

**5. Instrucción Formal Requerida:**

<b>Nivel de Instrucción Formal</b>	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
MEDIA	BACHILLER SECRETARIADO EJECUTIVO (6 AÑOS COLEGIO)	ADMINISTRACION, CONTABILIDAD, ARCHIVO, COMPUTACION, DIGITACIÓN.

**6. Experiencia Laboral Requerida:**

<b>Dimensiones de Experiencia</b>	<b>Detalle</b>
1. Tiempo de experiencia	2 AÑOS Secretaria Ejecutiva
2. Especificidad de la experiencia	Manejo y custodia de documentos reservados y/o confidenciales Organización, supervisión y control de personal, documentos. Manejo de computadoras y programa Microsoft Office. Atención al cliente
3. Contenido de la experiencia	Sólidos conocimientos en Idiomas Básico (Español) Alternativo (Inglés) Mecanografía y Taquigrafía (Toma de dictado y preparación de informes). Conocimientos en recepción y archivo de documentos. Manejo y clasificación de correspondencia Sistemas de control computarizado (Programa específico creado para la empresa). Servicio y atención al cliente

**7. Conocimientos Informativos Requeridos:**

<b>Conocimientos Informativos</b>	<b>Descripción</b>
1. Estratégico	Conocimiento, Visión, Misión Institucional, Accitivades, Políticas y Prioridades.
2. Tendencias, Prácticas y Enfoques	Conocimiento del Sector Empresarial
3. Productos y Servicios	Conocimientos de los Productos y Servicios de la Empresa
4. Leyes y Regulaciones	Conocimientos de Reglamentos Internos, Código de Trabajo
5. Otros Datos	Conocimientos financieroos y presupuestarios Conocimiento de Administración.

## 8. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
1. Programas Informáticos	Microsoft Office. Programas para control y archivo de documentación. Programa para control y supervisión de personal
2. Idiomas	Comprensión lectora. Básico (Español) Comprensión de ingles.
3. Equipos	Operar PC's, Fax, Infocus, Central telefónica, Base Celular
4. Otros	Honestidad, responsabilidad, fidelidad, compromiso

## 9. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
1.- Hablado	Comunicarse en forma efectiva, clara y comprensible con otras personas.			
2.- Recopilación de Información	Conocer como localizar e identificar información esencial.			
3.- Organización de la información	Encontrar formas de estructurar o clasificar distintos niveles de información.			
5.- Manejo de Recursos	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar ciertos trabajos.			
7.- Comprensión Lectora	Comprender oraciones y párrafos escritos en documentos de trabajo			

## 10. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos Formales</b>		
BACHILLER SECRETARIADO EJECUTIVO (6 AÑOS COLEGIO)		
<b>Conocimientos Informativos</b>		
1 Nivel Estratégico		
2. Tendencias, Practicas y Enfoques		
3 Productos y Servicios		
4 Leyes y Regulaciones		
<b>Destrezas Específicas</b>		
Programas Informáticos Microsoft Office.		
Manejo de Equipos Operar PC's, Fax, Infocus		
Conocimientos de Administración por Procesos		
<b>Destrezas Generales</b>		
1.- Escritura		

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
2.- Recopilación de Información		
3.- Organización de la información		
4.- Hablado		
5.- Manejo de Recursos		
6.- Orientación de Servicio		
7.- Comprensión Lectora		

### 11. Valoración del Puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
<b>TOTAL PUNTAJE OBTENIDO:</b>							
<b>GRUPO OCUPACIONAL : DIRECTOR TECNICO DE AREA</b>							
<b>GRADO :</b>							
ELABORADO <input type="checkbox"/>	REVISADO POR				APROBADO POR		
REFORMADO <input type="checkbox"/>							
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

#### 4. AUXILIAR DOMESTICA

##### 1. Datos de Identificación:

<b>Puesto:</b> QUEHACERES DOMESTICOS	<b>Código:</b>
<b>Unidad:</b> SERVICIOS	<b>Lugar de Trabajo:</b>
<b>Nivel:</b> EDUCACION BASICA	<b>Puntos:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b>	<b>RMU:</b>
<b>Rol del Puesto:</b>	
<b>Fecha elaboración:</b>	

##### 2. Misión del Puesto:

Persona encargada de mantener el orden en el hogar, con el fin de ayudar Con las labores diarias.

##### 3. Actividades Esenciales de la Posición

Actividades de la Posición	F	CO	CM	Total	Perm.
1. Limpieza del hogar					
2. Preparar y servir los alimentos					
3. Mantenimiento de ropa					
4. Ordenar la casa					
5. Planchar					
6. Ayuda en las compras víveres					
7. Compras en la tienda					

##### 4. Instrucción Formal Requerida:

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
BASICA	EDUCACION BASICA(3 AÑOS COLEGIO)	CONOCIMIENTOS LECTURA, ESCRITURA

##### 5. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
1. Idiomas	Comprensión lectora. Básico (Español)
2. Equipos	Teléfono, base Celular equipos audio y video
3. Otros	Honestidad, responsabilidad, fidelidad, compromiso.

## 6. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
1.- Hablado	Comunicarse en forma efectiva, clara y comprensible con otras personas.			
2.- Manejo de Información	Conocer como localizar e identificar información esencial.			
3.- Manejo de Recursos	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar su trabajo.			
4.- Comprensión Lectora	Comprender oraciones y párrafos escritos en documentos de trabajo			

## 7. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos Formales</b>		
EDUCACION BASICA (3 AÑOS COLEGIO)		
<b>Conocimientos Informativos</b>		
1 Condiciones y reglamento para ofrecer el servicio 2 Leyes y Regulaciones		
<b>Destrezas Generales</b>		
1.- Escritura		
2.- Manejo de información		
3.- Hablado		
4.- Manejo de Recursos		
5.- Orientación de Servicio		
6.- Comprensión Lectora		

## 8. Valoración del Puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
<b>TOTAL PUNTAJE OBTENIDO:</b>							
<b>GRUPO OCUPACIONAL : DIRECTOR TECNICO DE AREA</b>							
<b>GRADO :</b>							
ELABORADO <input type="checkbox"/>	REVISADO POR				APROBADO POR		
REFORMADO <input type="checkbox"/>							
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

## 5. BABYSITTER O NIÑERA

### 1. Datos de Identificación:

<b>Puesto:</b> BABYSITTER O NIÑERA	<b>Código:</b>
<b>Unidad:</b> SERVICIOS	<b>Lugar de Trabajo:</b>
<b>Nivel:</b> PRE- PROFESIONAL	<b>Puntos:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b>	<b>RMU:</b>
<b>Rol del Puesto:</b>	
<b>Fecha elaboración:</b>	

### 2. Misión del Puesto:

La Babysitter o niñera se dedica fundamentalmente a supervisar, estimular, jugar, cuidar, acompañar y atender a los niños desde el nacimiento hasta los 10 años o más priorizando su seguridad y siguiendo los lineamientos paternos. La estimulación se realiza mediante actividades lúdicas de acuerdo a los intereses de cada niño y con los materiales existentes en el hogar.

### 3. Actividades Esenciales de la posición

Actividades de la Posición	F	CO	CM	Total	Perm.
1. Cuidar del niño sola. Especialmente si cae enfermo.					
2. Preparar sus comidas					
3. Mantener su habitación ordenada y limpia					
4. Mantener limpia y planchada la ropa del niño					
5. Jugar con el, realizar actividades formativas (dentro y fuera del hogar).					
6. Acompañarlo a actividades deportivas, clases, al médico, etc					
7. Asegurar un entorno seguro para el niño en todo momento					

### 4. Instrucción Formal Requerida:

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
MEDIA	BACHILLER EN CUALQUIER RAMA (6 AÑOS COLEGIO)	CONOCIMIENTOS BASICOS EN PRIMEROS AUXILIOS, ENFERMERIA Y CUIDADO DE NIÑOS.

### 5. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
1. Idiomas	Comprensión lectora. Básico (Español)
2. Equipos	Teléfono, Base Celular equipos audio y video
3. Otros	Honestidad, responsabilidad, fidelidad, compromiso, afectividad, paciencia y amor.

## 6. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
1.- Hablado	Comunicarse en forma efectiva, clara y comprensible con otras personas.			
2.- Manejo de Información	Conocer como localizar e identificar información esencial.			
3.- Manejo de Recursos	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar su trabajo.			
4.- Comprensión Lectora	Comprender oraciones y párrafos escritos en documentos de trabajo			

## 7. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos Formales</b>		
BACHILLER EN CUALQUIER RAMA(6 AÑOS COLEGIO)		
<b>Conocimientos Informativos</b>		
1 Condiciones y reglamento para ofrecer el servicio 2 Leyes y Regulaciones		
<b>Destrezas Generales</b>		
1.- Escritura 2.- Organización y manejo de la información 3.- Hablado 4.- Manejo de Recursos 5.- Orientación de Servicio 6.- Comprensión Lectora		

## 8. Valoración del Puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
<b>TOTAL PUNTAJE OBTENIDO:</b>							
<b>GRUPO OCUPACIONAL : DIRECTOR TECNICO DE AREA</b>							
<b>GRADO :</b>							
ELABORADO <input type="checkbox"/>	REVISADO POR				APROBADO POR		
REFORMADO <input type="checkbox"/>							
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

## 6. GERIATRÍA

### 1. Datos de Identificación:

<b>Puesto:</b> CUIDADO DE ADULTO MAYOR	<b>Código:</b>
<b>Unidad:</b> SERVICIOS	<b>Lugar de Trabajo:</b>
<b>Nivel:</b> PRE- PROFESIONAL	<b>Puntos:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b>	<b>RMU:</b>
<b>Rol del Puesto:</b>	
<b>Fecha elaboración:</b>	

### 2. Misión del Puesto:

Un prestador de cuidados es una persona que se siente responsable o que está prestando asistencia física, emocional y afectiva a una persona adulta mayor.

### 3. Actividades Esenciales de la Posición

Actividades de la Posición	F	CO	CM	Total	Perm.
1. Atender a personas mayores					
2. acompañamiento					
3. Ayuda en su alimentación					
4. atención personal					
5. administración de medicamentos					
6. aseo personal					
7. Control nutricional.					
8. Labores diarias en el hogar					

### 4. Instrucción Formal Requerida:

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
MEDIA	BACHILLER EN CUALQUIER RAMA (6 AÑOS COLEGIO)	CONOCIMIENTOS BASICOS DE PRIMEROS AUXILIOS O ENFERMERIA.

### 5. Destrezas Específicas Requeridas

Destrezas Específicas	Detalle
1. Idiomas	Comprensión lectora. Básico (Español)
2. Equipos	Teléfono, base Celular equipos audio y video
3. Otros	Honestidad, responsabilidad, fidelidad, compromiso, afectividad, paciencia y amor. Segura de si misma, Capaz de controlar impulsos, de reaccionar ante emergencias, de manejar conflictos, de tener buenas relaciones interpersonales.

## 6. Destrezas / Habilidades Generales

Destrezas Generales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
1.- Hablado	Comunicarse en forma efectiva, clara y comprensible con otras personas.			
2.- Manejo de Información	Conocer como localizar e identificar información esencial.			
3.- Manejo de Recursos	Obtener y cuidar el uso apropiado de equipos, locales, accesorios y materiales necesarios para realizar su trabajo.			
4.- Comprensión Lectora	Comprender oraciones y párrafos escritos en documentos de trabajo			

## 7. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos Formales</b>		
BACHILLER EN CUALQUIER RAMA (6 AÑOS COLEGIO)		
<b>Conocimientos Informativos</b>		
1 Condiciones y reglamento para ofrecer el servicio		
2 Leyes y Regulaciones		
<b>Destrezas Generales</b>		
1.- Escritura		
2.- Recopilación de Información		
3.- Organización de la información		
4.- Hablado		
5.- Manejo de Recursos		
6.- Orientación de Servicio		
7.- Comprensión Lectora		

## 8. Valoración del Puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
<b>TOTAL PUNTAJE OBTENIDO:</b>							
<b>GRUPO OCUPACIONAL : DIRECTOR TECNICO DE AREA</b>							
<b>GRADO :</b>							
ELABORADO <input type="checkbox"/>	REVISADO POR				APROBADO POR		
REFORMADO <input type="checkbox"/>							
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

#### 4.1.1.8 Calificación

La calificación es el factor que permitirá la elección del personal idóneo para la empresa, para esto se aplicará diferentes factores de selección, los mismos que comprenden el proceso que en los siguientes párrafos se detallan.

##### a. Aplicación de factores de selección

Al iniciar el proceso de selección en cualquier empresa hay que tener muy en claro cual es su importancia y el porque de su utilización. Como ya se mencionó anteriormente, el proceso de selección es un proceso completo ya que en este proceso se tiene que escoger los mas idóneos para cubrir una vacante en una organización tomando como parámetro las necesidades de la empresa, ya que dependiendo de que tan bien se haya llevado el proceso dependerá el funcionamiento y crecimiento de la empresa o su total fracaso y quiebra del ente económico.

Tradicionalmente la definición de selección de personal se define así: encontrar a la persona adecuada para cubrir un puesto adecuado a un costo también adecuado. Pero que se da a entender con ¿adecuado?, pues es tener en cuenta las necesidades de la organización y en lo que respecta estar desarrollando sus habilidades y potenciales en el puesto que debe de estar desempeñando su labor, de estar forma estar contribuyendo al crecimiento y a los propósitos de la empresa.

El proceso de selección se conforma de siete pasos que son: análisis de las solicitudes, entrevista preliminar, entrevista de selección, pruebas psicológicas, pruebas de trabajo, investigación laboral y socioeconómica, examen medico, entrevista final y decisión de contratar.

## Proceso de selección

Para realizar una correcta selección de personal se debe seguir los siguientes pasos los mismos que son en base a los perfiles de puestos que ya se presentaron anteriormente, el mismo formulario que contiene una parte para la evaluación y el puntaje que obtuvo cada uno de los candidatos y el que obtenga mayor puntaje será el que ocupe el cargo. El proceso es el siguiente:

### 1. Análisis de solicitudes

Este punto del proceso de selección de personal consiste simplemente en verificar que todos los datos del candidato estén correctamente escritos en la solicitud de empleo.

### 2. Entrevista preliminar

Definimos entrevista como: La forma de comunicación interpersonal que tiene por objeto proporcionar la información suficiente acerca de uno o varios candidatos.

La entrevista preliminar tiene como objeto "detectar" de manera gruesa y en el menor mínimo de tiempo posible, como los aspectos ostensibles del candidato y su relación con los requerimientos del puesto: por ejemplo, la apariencia física, facilidad de expresión, etc. A fin de descartar aquellos candidatos que no reúnan las características que requiere el puesto a ocupar.

También en esta entrevista se da la información del horario del puesto a cubrir, así como la remuneración ofrecida, todo esto con el fin de que el candidato tenga la opción de seguir con este proceso de selección.

### 3. Entrevista de selección

En la entrevista de selección el punto principal es reunir toda información que nos sea posible como entrevistador siendo la comunicación recíproca. Aunque la entrevista es un método muy antiguo, es sin lugar a duda la clave para un buen proceso de selección de personal.

En la entrevista de selección podemos encontrar tres fases, muy interesantes, que a continuación se mencionan: rapport, cima, y cierre. En resumen la entrevista de selección tiene como fin conocer las aptitudes del candidato, intereses, antecedentes, etc.

- Rapport

Este termino significa "simpatía", "concordancia" y en esta primera fase de la entrevista se debe crear un ambiente de relajación, para disminuir las tensiones que nuestro entrevistado pueda tener, al saber que será cuestionado, en pocas palabras "romper el hielo" , por ejemplo: invitándole una tasa de café, mostrándose cordial y amistoso.

También se puede hacer preguntas de la vida cotidiana, todo esto para eliminar las barreras, y que el entrevistado se relaje que no este presionado o que sienta tensión.

Por ejemplo:

¿Qué frío hace esta mañana?

¿Le costo trabajo para llegar a la empresa?

Esta fase de la entrevista como las demás que a continuación se mencionaran es muy importante, puesto que el rapport tiene como fin relajar al candidato, librarlo de tensiones, ya que esto servirá para que nos proporcione toda la información personal que como entrevistadores deseamos, y si no lo introducimos a un ambiente de relajación se corre el riesgo que se sienta presionado y no nos de la idea de la respuesta de las preguntas que le haremos.

- Cima

En esta etapa se refiere a la realización de la entrevista haciendo de entrada las preguntas de las cuales a nosotros como entrevistadores nos interesan para saber si es apto para cubrir la vacante.

En esta fase de la entrevista se hará preguntas sobre:

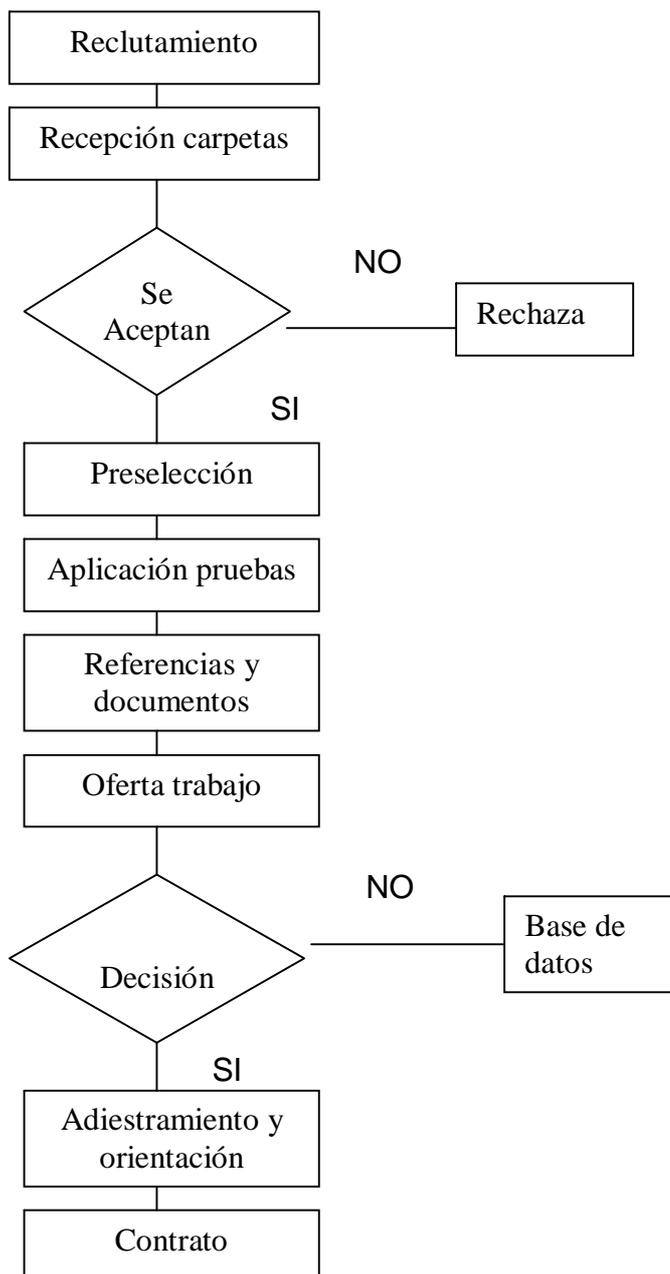
Que materia de su carrera le gusto más, o cual le disgustaba. Sus deportes favoritos, A que dedica su tiempo libre, Sus proyectos si en caso dado llega ser seleccionado por la empresa para laborar, también se pueden hacer preguntas respecto a sus trabajos anteriores. En esta fase de la entrevista debe haber una comunicación reciproca, ya que es importante ver como se expresa nuestro candidato, su vocabulario, así como sus movimientos de mano, etc.

- Cierre

Como su nombre lo indica se da por terminada la entrevista y se le debe decir al entrevistado (candidato) que la entrevista ha terminado y que tiene tiempo para que haga las preguntas; ya si en caso dado tiene dudas respecto al puesto, etc.

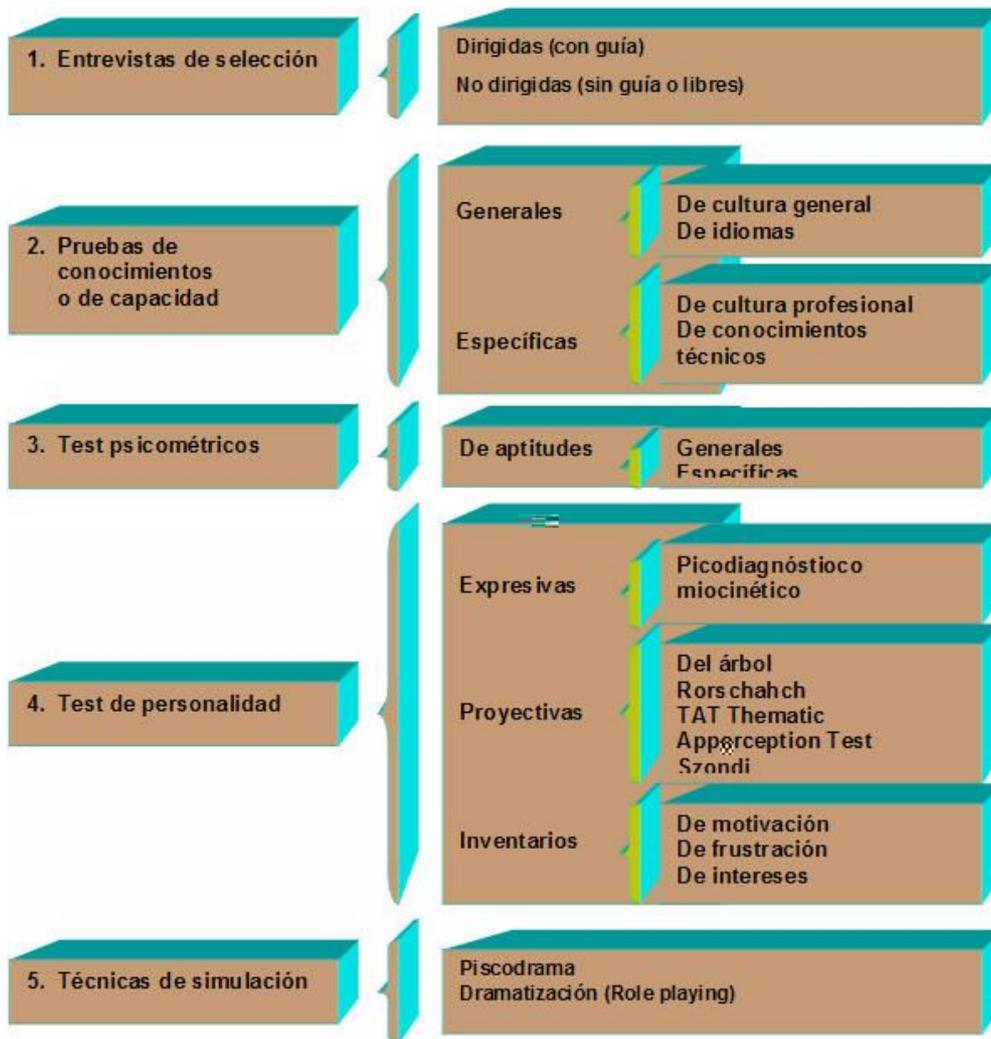
Para explicar en forma más rápida y clara en proceso de selección de personal y la toma de decisión de la contratación se estableció el siguiente proceso:

### PROCESO DE LA DECISIÓN DE CONTRATACIÓN



b. Pruebas de selección

Obtenidas las informaciones acerca del puesto y de su ocupante, el siguiente paso dentro de la selección de personal son las pruebas para ver si el postulante al puesto es o no el idóneo. Las pruebas más comunes y eficaces son las siguientes, pero cabe mencionar que las pruebas que se apliquen dependerán del Jefe de Recursos Humanos.



#### 4.1.1.9 Contratación del servicio a terceros y del personal

En cuanto a la contratación del personal, como se pudo apreciar en el gráfico del proceso este paso se da después del reclutamiento, selección y pruebas, en base a esto se contrata el personal tanto para el área administrativa, como para el área de servicios, que este caso las personas que van a estar en contacto directo con los clientes.

##### a. Contratación del personal de la empresa

Se ha diseñado un modelo de contrato para el personal de servicios, el mismo que es aplicable para los servicios de auxiliar doméstica, niñera (babysitter) y geriatra. Dicho contrato fue diseñado con el objetivo ofrecer seguridad y respaldo tanto para la persona que presta el servicio, como para el cliente y la empresa.

El esquema del contrato de personal para los servicios se muestra a continuación, mismo que contiene el tipo de servicio, la duración, beneficios y sueldo de acuerdo a la ley.

Al momento de la contratación del personal, se establece cuales personas desean trabajar en los servicios de auxiliar doméstica, cuidado de niños y cuidado de adultos mayores, esta asignación se hace primero por decisión de la persona que va a ejercer el puesto y segundo en base a las pruebas realizadas por parte de la empresa y recursos humanos.

## CONTRATO DE TRABAJO

Ciudad \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Entre \_\_\_\_\_, persona mayor de edad, identificada con la cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, y la Señora \_\_\_\_\_ persona mayor de edad, identificada con la cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, domiciliada y residente en \_\_\_\_\_, quienes para los efectos legales se denominan la **TRABAJADORA**, la primera, y la **EMPLEADORA**, la segunda, acuerdan celebrar el presente **CONTRATO DE TRABAJO DE SERVICIO** \_\_\_\_\_, **regido por las siguientes cláusulas:**

**PRIMERA:** La empleadora \_\_\_\_\_ contrata los servicios de la trabajadora \_\_\_\_\_ para desempeñar los \_\_\_\_\_ oficios de \_\_\_\_\_.

**SEGUNDA:** La empleadora cancelará a la trabajadora un salario mensual de \_\_\_\_\_ dólares moneda corriente (\$ \_\_\_\_\_), pagaderos en el lugar de trabajo, el día \_\_\_\_\_ de cada mes, permitiéndole los descansos ordenados por la ley

**TERCERA:** Corresponde a la empleadora suministrar los elementos necesarios para el normal desempeño de las funciones del cargo contratado.

**CUARTA:** La trabajadora, por su parte, prestará los servicios \_\_\_\_\_ la siguiente dirección \_\_\_\_\_, de esta ciudad, residencia de la trabajadora, o en el sitio que corresponda por cambio de la misma, mientras se encuentre en ejecución el presente contrato, sin jornada de trabajo específica, para lo cual empleará su mejor ánimo y voluntad cuidando los objetos y elementos entregados y obedeciendo las órdenes que le imparta la trabajadora, relacionadas con sus inherentes funciones.

**QUINTA:** El presente contrato es por el término de duración de \_\_\_\_\_, pero podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, cumpliendo con las exigencias legales al respecto.

**SEXTA:** Los primeros quince (15) días se tendrán como periodo de prueba.

**SEPTIMA:** Es obligación de la empleadora afiliar a la trabajadora al Seguro Social, autorizando la última el descuento de su salario del valor de la cotización que corresponda en la proporción establecida por dicha entidad.

**OCTAVA:** Hacen parte de este contrato las disposiciones legales que rigen al vínculo entre empleadores y trabajadores del servicio doméstico.

**NOVENA:** Cualquier modificación a las cláusulas anteriores debe hacerse por escrito.

Para constancia se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ por las partes intervinientes, en original y copia en dos (\_\_) hojas tamaño carta.

\_\_\_\_\_  
**EMPLEADORA**

\_\_\_\_\_  
**TRABAJADORA**

b. Contratación de la prestación del servicio

Dentro de la contratación del servicio se realiza un acuerdo por escrito que se da entre el cliente y la empresa de acuerdo al servicio requerido. En dicho acuerdo se especifica el servicio requerido, las tareas a realizar, el horario, el destino y desde luego el precio, este acuerdo es una garantía tanto para el cliente como para la empresa, ya que queda una constancia. El siguiente formulario es el que se utilizará para la contratación del servicio.

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS ASISTENCIA PROFESIONAL  
EN EL HOGAR  
CLIENTES**

Nombre:  Apellido:

Dirección:

Ciudad:  Sector:

Teléfono 1:  Teléfono 2:

E mail:

Servicios:

- Servicios de auxiliar doméstico
- Niñera
- Geriatría

Horario:

De  a  de la mañana

De  a  de la tarde

De  a  de la noche

Tareas:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Limpieza          | <input type="radio"/> Compañía                |
| <input type="radio"/> Cocina            | <input type="radio"/> Cuidados generales      |
| <input type="radio"/> Plancha           | <input type="radio"/> Suministro de medicinas |
| <input type="radio"/> Compras           | <input type="radio"/> Alimentación            |
| <input type="radio"/> Servicios de mesa | <input type="radio"/> Otros                   |

Observaciones:

#### 4.1.1.10 Capacitación del personal de la empresa

Para el correcto desempeño, calidad y eficiencia del servicio de asistencia profesional en el hogar se requiere de capacitación en los temas relacionados a cada servicio y además una formación en valores que garanticen la profesionalidad y calidad humana del personal de la empresa.

Los temarios que se presentarán en los siguientes cuadros fueron desarrollados en base a folletos de cuidados de niños, geriatría y uso de materiales y con la asesoría de profesionales de cada tema. Para la capacitación se utilizarán folletos explicativos y gráficos para una mejor comprensión, además se la empresa proveerá de los artículos, artefactos y materiales necesarios que facilitarán el aprendizaje.

Los temarios para la capacitación de las madres solteras se presentan en los cuadros siguientes:

En el cuadro No. 54 se mencionan los temas para capacitación de una auxiliar doméstica, mismos que se tratarán en el curso de iniciación; para este servicio la capacitación tendrá un tiempo de duración de 10 horas que se desarrollarán en seis días. La capacitación no solo comprende clases teóricas, sino también prácticas y simulacros.

**Cuadro Nº 54**  
**TEMARIO DE CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO DOMÉSTICO**

<b>TIEMPO/DIAS</b>	<b>TEMAS</b>	<b>TIEMPO</b>
Día uno	Relaciones humanas	Dos horas
Día dos	Modales y buen comportamiento	Dos horas
Día tres	Familiarización con los artículos del hogar	Una hora
Día cuatro	Modo de uso de los artículos	Una hora
Día cinco	Tips de limpieza	Una hora
Día seis	Correcta cocción y preparación de alimentos	Tres horas

En el cuadro No.55 se mencionan los temas que se tratarán en el curso de iniciación para una niñera, tales temas se desarrollaran en siete días, con una duración de 12 horas. De igual manera las clases serán teóricas y prácticas.

**Cuadro No 55**  
**TEMARIO DE CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO DE NIÑERA**

<b>TIEMPO/DIAS</b>	<b>TEMAS</b>	<b>TIEMPO</b>
Día uno y dos	Área de salud <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo personal</li> <li>• Higiene dental</li> <li>• Tratamiento del agua</li> <li>• Tratamiento y prevención de enfermedades</li> <li>• Diarrea</li> <li>• Fiebre, tos catarro</li> <li>• Vacunas</li> <li>• Primeros auxilios</li> </ul>	Cuatro horas, dos horas cada día.
Día tres y cuatro	Área de nutrición: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lactancia materna</li> <li>• Alimentación balanceada</li> <li>• Cómo conservar los alimentos</li> <li>• Beneficios de una alimentación balanceada.</li> </ul>	Tres horas, hora y media cada día
Día cinco	Prevención de accidentes en el hogar	Una hora
Día seis y siete	Área psicoafectiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de los niños</li> <li>• Los hábitos</li> <li>• Los juegos</li> <li>• Algunas actividades que puedes realizar con los niños en el hogar</li> <li>• Las preguntas que hacen los niños.</li> </ul>	Cuatro horas, dos horas cada día

En el cuadro No. 56 está el temario que se desarrollará en el curso de iniciación para el servicio de cuidado al adulto mayor (geriatria), el que tendrá una duración de siete días, con un total de 14 horas, las clases serán teóricas y prácticas.

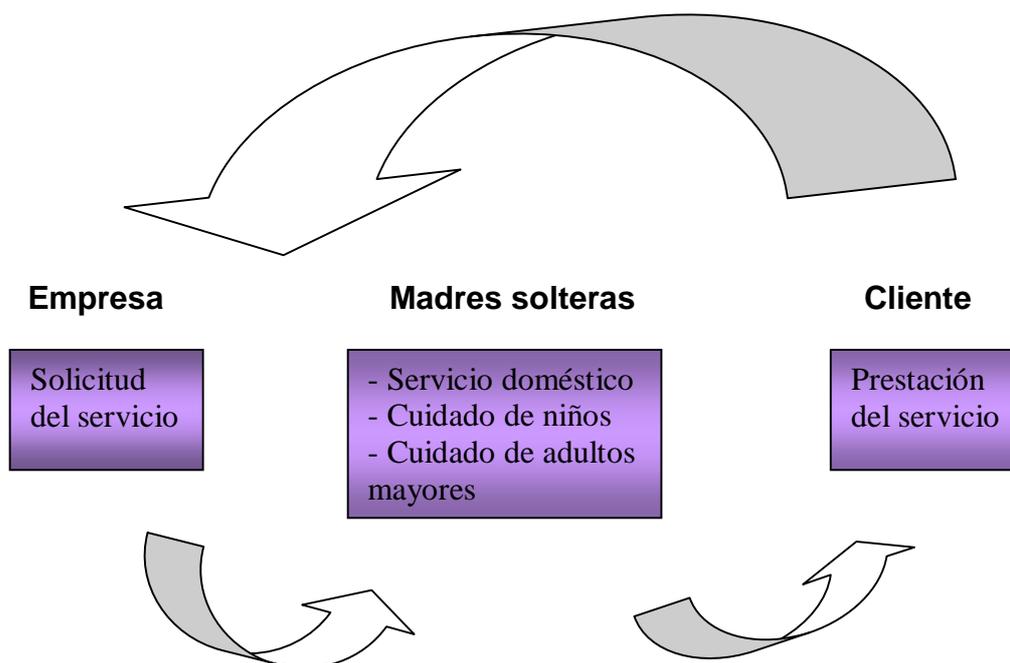
**Cuadro Nº 56**

**TEMARIO DE CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO DE GERIATRÍA**

<b>TIEMPO/DIAS</b>	<b>TEMAS</b>	<b>TIEMPO</b>
Día uno	Cultura general	Una hora
Día dos	Introducción al cuidado de la salud 1. Enfoque sobre la salud 1.1 Proceso salud y enfermedad 1.2 Criterios para juzgar la salud. Estado de enfermedad. 2. Necesidades básicas del ser humano 2.1 Naturaleza de las necesidades básicas del ser humano. 2.2 Satisfacción de las necesidades básicas durante el ciclo de vida.	Tres horas
Día tres	Cuidados básicos a personas mayores 1. Higiene 2. Tendido de cama ocupada 3. Condiciones de higiene en el domicilio. 4. Administración de medicamentos 5. La actividad física en la persona mayor. 6. Comienzo de la vejez 7. Causas de la vejez	Tres horas
Día cuatro	Psicología del adulto mayor 1. Edad psicológica y crónica 2. La longevidad 3. Psicología de vivir la vejez	Dos horas
Día cinco	Enfermedades más frecuentes en la persona mayor. 1. La enfermedad ácido péptica. 2. El cáncer 3. La Hipertensión arterial 4. La Diabetes Mellitas 5. Las varices 6. La enfermedad de parkinson 7. Las úlceras por presión 8. Enfermedades respiratorias 9. Hemorragias 10. Dolor lumbar 11. Las caídas	Tres horas
Día seis	Cuidados generales	Una hora
Día siete	Nutrición	Una hora

#### 4.1.1.11 Asignación de trabajos

Siguiendo con el proceso del sistema en este punto se asignan los trabajos a las madres solteras, de acuerdo a lo establecido en los contratos de trabajo.



#### 4.1.2 Estrategias para el desarrollo del sistema

##### 4.1.2.1 Convenios con instituciones públicas y privadas

Los convenios con instituciones ya sean públicas o privadas, se darán de acuerdo al desempeño de la empresa, es decir que si la empresa marcha con éxito y obtiene ganancia al año, un porcentaje de esto se destinará a instituciones de beneficencia. La empresa donará un porcentaje de su impuesto a la renta a instituciones de ayuda.

#### 4.1.2.2 Apoyos financieros requeridos

Este punto se refiere a realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el objetivo de buscar ayuda en cuanto a capacitación para el personal, como por ejemplo con la Cruz Roja ecuatoriana que ofrece cursos de primeros auxilios de forma gratuita.

#### 4.1.3 Establecimiento de indicadores de gestión

##### 4.1.3.1 Para evaluar el servicio ofrecido

Una manera de evaluar el servicio que se ofrece es en base a la satisfacción del cliente, ya que un cliente satisfecho siempre regresa.

Otra forma es aplicando una evaluación semanal para las asistentes, es decir que al fin de cada semana o cuando se termine el servicio prestado, se entregará un formulario de evaluación del servicio, dicho formulario es llenado por el cliente.

## FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIO

No. \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

SERVICIO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA ASISTENTE: \_\_\_\_\_

### 1. Puntualidad en el trabajo

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

### 2. Justificación oportuna de atrasos y faltas

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

### 3. Presentación personal

- Excelente
- Muy buen
- Buena
- Regular
- Pésima

### 4. Responsabilidad

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

### 5. Honradez

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

### 6. Utilización del tiempo con sus labores es la adecuada

- Si
- No

7. Cumplimiento de las tareas a realizar

- Excelente
- Muy buen
- Buena
- Regular
- Pésima

8. Grado de colaboración en el domicilio

- Excelente
- Muy buen
- Buena
- Regular
- Pésima

9. Grado de colaboración con los usuarios

- Excelente
- Muy buen
- Buena
- Regular
- Pésima

10. Cumplimiento de las órdenes recibidas

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

11. Eficiencia demostrada en el trabajo

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

12. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS QUE USTED CONSIDERE  
NECESARIAS PARA LA MEJOR PREPARACIÓN DE LAS ASISTENTES

---

---

---

---

## INFORME INTERNO DE NO CONFORMIDAD

No. \_\_\_\_\_

DETECTADO POR: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

SERVICIO:

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA ASISTENTE: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DETECTADO

SOLUCIÓN DADA AL PROBLEMA *(describir la/s acciones que se tomaron con carácter inmediato en el momento de detectar el problema)*

SOLUCIONADO POR:  
FECHA:

#### 4.1.3.2 Para evaluar el desempeño de la empresa

El desempeño de la empresa se dará en base al cumplimiento de los objetivos y su resultado se podrá visualizar al final de cada año en base a la ganancia que se obtenga y en base a la satisfacción tanto de los clientes como del personal de la empresa.

## 4.2 Sostenimiento del sistema

### 4.2.1 Presentación del plan de empresa

Dentro del plan de empresa se presenta la razón de ser de la misma, su nombre, logotipo, objetivos que pretende alcanzar y sus políticas, dichos aspectos que a continuación se detallan.

#### **Nombre de la empresa**

El nombre de la empresa es tomado de las iniciales de servicio profesional a domicilio, que es el servicio a ofrecer.

Como ya se determinó en el capítulo anterior que la empresa se constituirá como una compañía limitada, entonces la razón social de la empresa es:

**SERPAD CIA. LTDA.**

#### **Slogan**

El slogan se realizó en base a lo que se pretende ofrecer al cliente, esto es un servicio de calidad con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida; por lo tanto sería ***por una vida de calidad....***

## Logotipo

En el logotipo diseñado para la empresa va el nombre SERPAD CIA. LTDA. que es resultado de las iniciales del servicio a ofrecer y el gráfico es una casa, que se pretende dar a conocer que los servicios que se ofrece son a domicilio con el objetivo de facilitar las labores diarias y la atención a los miembros de la misma.



## 4.2.2 Estructura y organización de la empresa

### 4.2.2.1 Misión, visión, objetivos y políticas

#### Misión

Ser la empresa de servicios a domicilio oficial en la ciudad, dedicada a proveer del mejor personal profesional para prestar los servicios de ayuda a los hogares, satisfacer las necesidades de sus usuarios con oportunidad, eficiencia, calidad y adaptado a sus necesidades. Generando como valores agregados la diferenciación del servicio y promover la formación permanente de su personal.

## **Visión**

Liderar y ser reconocida por el mercado nacional de los servicios personales a domicilio expandiendo nuestras áreas de servicio, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo y servicio en un corto tiempo.

## **Objetivos**

- Ofrecer al usuario una red de servicios a los cuales pueda acceder en función de sus necesidades y demandas.
- Promover y facilitar la formación permanente del personal, base de su alta cualificación profesional.
- Fomentar la participación del personal en el funcionamiento de la empresa, potenciando las reuniones por equipos a diferentes niveles para que sugieran propuesta sobre nuevas formas de cubrir asistencia al usuario y sobre aspectos relativos a la seguridad y salud en el trabajo

## **Políticas**

De acuerdo a la naturaleza de la empresa se establecieron políticas de calidad y prevención que a continuación detallamos:

La Empresa SERPAD y su sistema de calidad y prevención tienen como finalidad la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos. Es por ello que tiene como políticas:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de la calidad de los servicios ofrecidos.
- Asegurar a nuestros usuarios unos servicios con la mejor calidad posible en cada momento y garantizar a sus familiares que el servicio está reglado,

los canales de comunicación abiertos y establecidos las medidas correctivas para en tratamiento de las desviaciones.

- Cumplir con los requisitos ofertados a los clientes, consolidado la confianza en SERPAD CIA. LTDA.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestro servicio y a la seguridad y salud laboral.
- Gestionar y controlar eficazmente los procesos.
- Mejora continua de los procesos y atención al cliente.
- Concienciar y motivar al personal de la empresa, sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema de gestión de calidad y prevención de riesgos laborales.
- Identificar y evaluar los riesgos de seguridad y salud laboral de las actividades, para su eliminación y control.
- Coordinar que las actividades que se contratan se realicen en condiciones de seguridad.
- Procurar que el usuario mantenga el derecho a la diferenciación en el servicio, entendiendo esto como la adaptación de la Organización a sus necesidades, en la ejecución de las prestaciones.

#### 4.2.2.2 Necesidades de personal

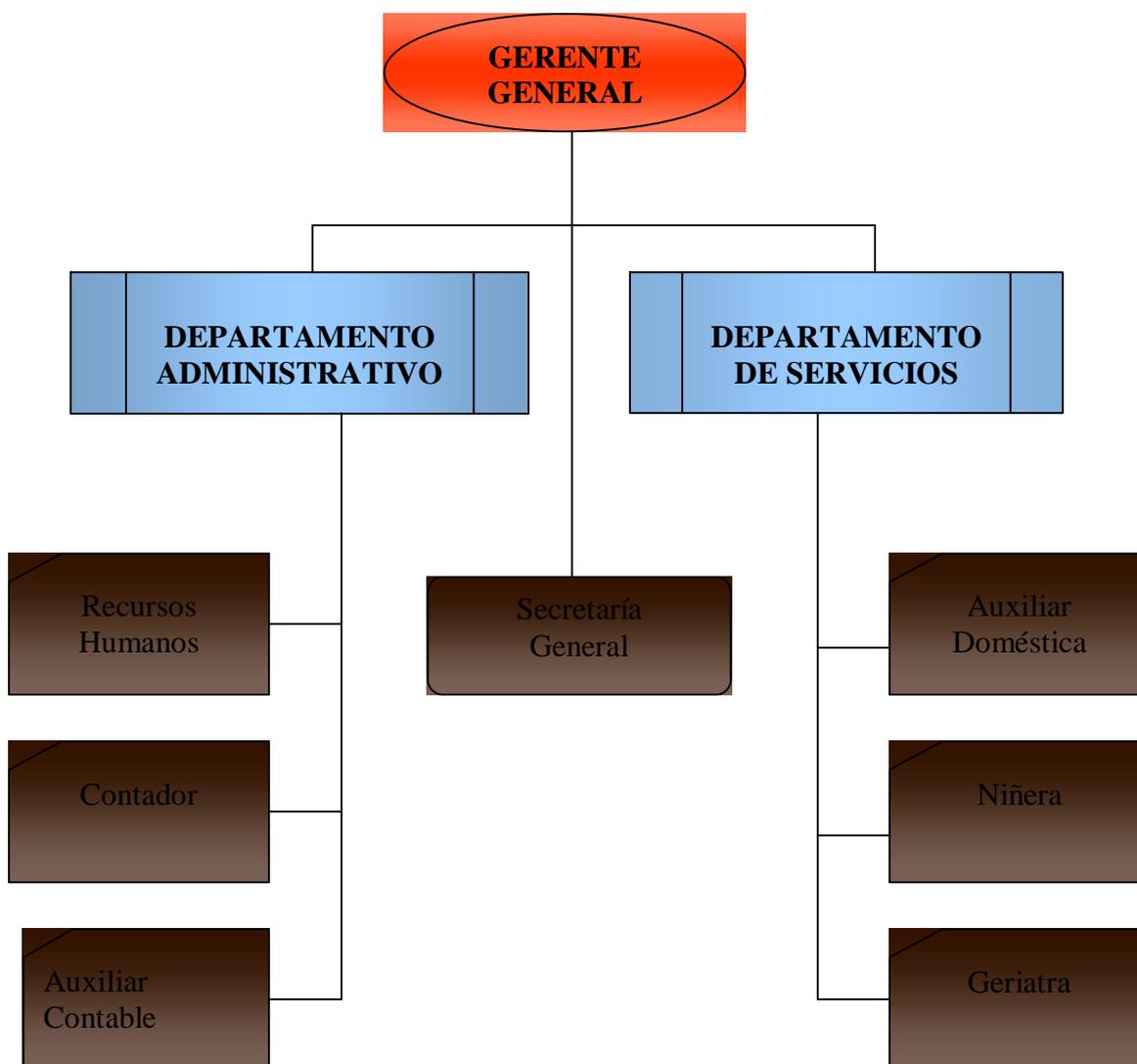
Para el funcionamiento de la empresa de requiere de 3 personas de planta, esto es en cuanto al área administrativa y para la prestación de los servicios se necesita de 10 personas para el servicio doméstico, 5 para el servicio de cuidado de niños y 2 para el cuidado de adultos mayores, el número de personal fue establecido en base a la demanda de los mismos. Por lo tanto se contará con un total de 20 personas para los servicios.

#### 4.2.2.3 Organización y estructuración de la empresa

La empresa esta estructurada en un organigrama vertical el cual esta dividido en dos áreas, la administrativa en la que esta el personal de recursos humanos y

contabilidad; y la segunda área es la de servicios que esta subdividida en los tres servicios de auxiliar doméstica, niñera y geriatra.

#### 4.2.2.4 Organigrama



#### 4.2.3 La forma jurídica de la empresa

Siguiendo lo dispuesto por la ley de compañías la empresa SERPAD CIA. LTDA. se constituirá con tres socios los mismos que aportarán con \$ 3.632,60 dólares cada uno, siendo un total de \$ 10.897,8 de capital de los socios. Los \$ 9.945 para el total de gastos que se requieren para el funcionamiento de la empresa, y los

\$ 5.952,8 son para el capital de trabajo de los dos primeros meses de funcionamiento.

Como solo \$10.897,8 son aportados por los socios entonces los \$5.000 restantes se obtiene de un préstamo al banco, con ello cubriendo los \$ 15.897,80 que es el tota de inversión.

#### 4.2.4 Tramites para la construcción y puesta en marcha.

El procedimiento y trámites para la constitución de la empresa se estiman un costo de \$ 1.600 dólares. Este costo abarca todos los procedimientos mencionados en la factibilidad técnica del proyecto, en los requisitos de constitución.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Hay alto porcentaje de madres solteras jóvenes en la ciudad de Quito, que representan el 5,82% de su población, lo que facilita la contratación de mano de obra para los servicios propuestos.
- En base a las encuestas aplicadas se pudo conocer que hay un 73% de aceptación de los servicios por parte de los clientes potenciales.
- El sistema de servicios esta basado en la formación personal y profesional de las madres solteras, así como en la capacitación que brindará la empresa.
- La demanda insatisfecha de los servicios es alta por lo que se va a empezar a trabajar con el 0,03% para el servicio doméstico, el 0,04% para los servicios de cuidado de niños y cuidado de adultos mayores. En base a esta demanda se efectuó un plan de producción por años y para el primer año de funcionamiento se requiere de 17 personas para los servicios. No se decidió captar un porcentaje más alto por la alta contratación de mano de obra que implica un crecimiento en los costos de contratación, que la empresa no esta en condiciones de desembolsar.
- La empresa va a estar ubicada en el norte de Quito, debido a que se pretende llegar a los estrato medio alto y alto de Quito; este sector esta concentrado entre la Av. Patria y el Aeropuerto.
- En la evaluación financiera se determina que el proyecto es viable debido a que el valor actual neto es de 38104,90, además que tiene una TIR del 74% y un beneficio más costo de \$2,4.
- En cuanto a la evaluación financiera, si se sigue el plan establecido de producción del servicio no hay pérdidas y además se obtiene un costo beneficio de \$2 por cada dólar invertido. Pero de acuerdo al análisis de sensibilidad si los ingresos disminuyen en un 5% el primer año se tiene pérdida, para lo cual sería obligatorio cumplir con el plan de producción.

## 5.2 RECOMENDACIONES

La creación del sistema de asistencia profesional en el hogar con la participación de madres solteras en la ciudad de Quito es viable desde el punto de vista mercado lógico, técnico y financiero, sin embargo, debe ponerse atención en los siguientes puntos:

- El bono de comisariato es necesario para el personal, debido a que este servirá como un incentivo hacia el personal y con ello mantener su fidelidad con la empresa.
- Hay que mantener una constante capacitación del personal, ya que esta es la garantía de la calidad del servicio.
- El mantener un seguro contra robo es indispensable, puesto que puede haber algún inconveniente a la hora de prestar el servicio, el mismo ayudará a cubrir éste tipo de contingencia.
- Es imprescindible el ayudar al personal con la movilización a sus lugares de trabajo, este también sería tomado como un beneficio para el trabajador.
- En la zona norte de Quito existen diversos centros dedicados a la prestación de los servicios que pretende ofrecer la empresa, por lo que cuando una empresa decide incursionar en otro segmento (por ejemplo una empresa que ofrezca los tres servicios y con la garantía de personal profesional), la competencia puede imitar el proceso en el corto plazo y saturar con cierta rapidez los nichos de mercado.
- Se tiene una marcada influencia de competidores sobre todo en el servicio de cuidado de niños (centros infantiles y guarderías) que son centros con un gran porcentaje de usuarios, de manera que generan flujos que les permitirían penetrar con relativa facilidad en segmentos de mayor rentabilidad como la prestación de servicio de asistencia profesional a domicilio, limitando los beneficios del mercado meta para SERPAD CIA. LTDA.

Es importante y fundamental que para el correcto funcionamiento del sistema exista compromiso tanto por parte de los directivos, así como del personal que presta el servicio directamente al usuario.

Un elemento esencial para que el sistema funcione es la satisfacción tanto del usuario que medirá su satisfacción con la calidad del servicio y el personal de la empresa que medirá su satisfacción en el trabajo, en base a la oportunidad de realización personal y profesional.

## BIBLIOGRAFIA

### Libros:

- PAZMIÑO, Rolando, *Administración Financiera y Presupuestaria*, Editorial CODEU, Quito-Ecuador, 2005.
- ECHÁNIZ, José, *Salud Mental del Anciano*, editorial IMP S.A., Madrid-España, 2003.
- BACA, Gabriel, *Evaluación de Proyectos – 5ta. Edición*, Editorial Mc Graw Hill, México, 2006.

### Documentos Institucionales:

- INEC, *VI Censo de población y V de vivienda*, Quito, 2001, págs. 26 y 102.
- INEC, *Encuesta de población y ocupación área urbana*, Quito, 2007, págs. 98, 105, 112, 124,134 y 142.
- MINISTERIO DE SALUD, *Buenas prácticas higiénicas en residencias de personas mayores*, Madrid, 2004. págs. 13, 21 y 35
- MDQ, *Proyecciones de la población por provincias y cantones, áreas, sexo y grupos de edad*, Quito, 2006. (medio magnético).
- CONAMU, *Madres Jóvenes Solteras*, Quito, 2004. pág. 1
- INEC y SIISE, *Encuesta de empleo y desempleo*, Quito, 2004.
- INEC, *Estimación de la población del Ecuador para el año 2008 basada en el último censo de 2001*, Quito – Ecuador, 2008. págs. 21,22, 62, 72 y 82.
- INEC, *Encuesta del uso del tiempo*, Quito, 2005. p.7 y 8.
- MINISTERIO DE TRABAJO, *Listado de empresas de intermediación laboral y tercerización autorizadas*, Quito – Ecuador, 2008. (medio magnético).
- INNFA, *Guías complementarias para el cuidado de la niñez*, Quito, 2007. págs. 12, 32 y 41.
- CEPAR y ENDEMAIN, *Informe de la provincia de Pichincha y ciudad de Quito, Encuesta demográfica y de salud materna e infantil*, Quito, 2007.
- INNFA y UNICEF, *Guía de la madre cuidadora*, Quito, 2007.

- INNFA y DAINA, *Nombre y número de los centros de cuidado infantil*, Quito, 2008. (medio magnético).
- MUNICIPIO DE QUITO, *Distribución de la población del Distrito Metropolitano de Quito por grupos de edad, etnia, y discapacidades, según sexo y áreas 1990-2001, proyección año y tasa de crecimiento 2005 – 2025*, 2007. (medio magnético).
- SCHKOLNIK, Susana, *Protección social de la tercera edad en Ecuador*, MIES, Quito, 2007. Págs. 37 y 55.
- MIES, *Población de la tercera edad por sexo*, Gerontogeriatría, Quito, 2008. (medio magnético).

### **Tesis**

- HIDROBO, Lady, *Plan de negocios para la creación de un centro de cuidado al Adulto mayor*, Tesis Universidad Católica, Quito, 2007.
- CARRERA, Isabel, *Estudio de mercado para la implementación de un centro de capacitación*. Tesis Universidad Católica, Quito, 2007.

### **Referencias bibliográficas especiales:**

- PEREZ, Alba y GALLARDO, Claudio, *Mujeres y hombres del Ecuador en cifras II*, Quito-Ecuador, 2005.
- GRAHAM Friend y STEFAN Zehle, *Cómo diseñar un plan de negocio*, Editorial cuatro media, Buenos Aires, 2008.
- PALACIOS, “Gestión de Recursos humanos por competencias”, seminario Universidad Politécnica Salesiana Quito, 2006.

### **Otras fuentes de información:**

- <http://190.95.171.13/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=ECUADOR218=webserverMain.inl>
- [www.geomanagment.ec/proyect/socioeconomico\\_Quitopdf](http://www.geomanagment.ec/proyect/socioeconomico_Quitopdf).
- [www.eclac.cx/publicaciones2](http://www.eclac.cx/publicaciones2)

Anexo Nº 1

	POBLACIÓN DEL DMQ POR EDAD Y SEXO 2001						ESTIMACION DE LA POBLACIÓN DEL DMQ POR EDAD Y SEXO 2008					
	TOTAL	%	HOMBRES	MUJERES	% M. SOLTERA	MADRES SOLTERAS	% HOMBRES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	% M. SOLTERA	MADRES SOLTERAS
<b>TOTAL</b>	<b>1842201</b>	<b>100</b>	<b>893716</b>	<b>948485</b>			<b>48,513490</b>	<b>2036590</b>	<b>988025</b>	<b>1048565</b>		
Menor de 1	31846	1,7	16077	15769			50,483577	34622	17478	17144		
1 a 4	147079	8	74769	72310			50,835945	162927	82826	80102		
5 a 9	182749	9,9	92599	90150			50,670045	201622	102162	99460		
10 a 14	180659	9,8	90862	89797			50,294754	199586	100381	99205		
15 a 19	187794	10,2	91923	95871	2,98	2861	48,948848	207732	101683	106050	2,98	3160
20 a 24	194744	10,6	94640	100104	7,28	7292	48,597133	215879	104911	110968	7,28	8078
25 a 29	161372	8,8	77225	84147	7,30	6140	47,855266	179220	85766	93454	7,3	6822
30 a 34	143806	7,8	69217	74589			48,132206	158854	76460	82394		
35 a 39	129788	7	60960	68828			46,968903	142561	66959	75602		
40 a 44	113553	6,2	54099	59454			47,642070	126269	60157	66112		
45 a 49	88561	4,8	42117	46444			47,557051	97756	46490	51266		
50 a 54	73275	4	35030	38245			47,806209	81464	38945	42519		
55 a 59	52411	2,8	24936	27475			47,577799	57025	27131	29894		
60 a 64	42295	2,3	19686	22609			46,544509	46842	21802	25039		
65 a 69	34296	1,9	15480	18816			45,136459	38695	17466	21230		
70 a 74	28016	1,5	12873	15143			45,948744	30549	14037	16512		
75 a 79	20045	1,1	8915	11130			44,474931	22402	9963	12439		
80 y más	29912	1,6	12308	17604			41,147366	32585	13408	19177		
						<b>16293</b>		<b>2036590</b>	<b>988025</b>	<b>1048565</b>		<b>18061</b>

La estimación de la población de madres solteras fue realiza en base a la tabla de población del DMQ.

1. Se tomó los porcentajes de la primera parte de la tabla para determinar la población por edades en el 2008, es decir se aplicó el porcentaje de hombres y mujeres a la población de Quito que es 2 036 590.
2. Como con esta relación solo se determinaba la población por edades, pero no por sexo, debido a esto se hizo una relación de que porcentaje son mujeres y hombres y de esta manera se pudo obtener la población de mujeres por edades

**Anexo Nº 2**  
**QUITO: POBLACIÓN DE MADRES JOVENES SOLTERAS. 2001**

<b>EDAD</b>	<b>MUJERES JOVENES</b>	<b>% MADRES SOLTERAS</b>	<b>MADRES SOLTERAS JOVENES</b>
15 a 19	95871	2,98	2861
20 a 24	100104	7,28	7292
25 a 29	84147	7,30	6140
<b>TOTAL</b>	<b>280122</b>	<b>5,82</b>	<b>16293</b>

**Fuente:** INEC, estimación de la población del DMQ, 2008.  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

**Para el cálculo de la población y porcentajes de madres solteras se realizó el siguiente procedimiento:**

1. Se tomó el total de mujeres jóvenes comprendidas en la edad de 15 a 29 años, separadas en tres grupos como se puede notar en el anexo 2.
2. De la misma manera se tomo los totales de madres jóvenes solteras de los tres grupos de edad.
3. Teniendo los dos totales se dividió el total madres jóvenes solteras de 15 a 19 años para el total de mujeres jóvenes de la misma edad, de esta manera se obtuvo el porcentaje de madres jóvenes solteras que es el 2.98%, el mismo procedimiento se aplicó a los dos siguientes grupos.

Todo este procedimiento se dio en base a la información obtenida del Censo de Población y Vivienda del 2001.

Los cálculos anteriores solo nos ayudan a conocer los porcentajes de madres solteras en la ciudad de Quito en relación al total de mujeres jóvenes. Los porcentajes se aplicaron en la siguiente tabla.

### Anexo Nº 3

#### QUITO: ESTIMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE MADRES SOLTERAS JOVENES. 2008

<b>EDAD</b>	<b>MUJERES JOVENES</b>	<b>% MADRES SOLTERAS</b>	<b>MADRES SOLTERAS JOVENES</b>
15 a 19	106050	2,98	3160
20 a 24	110968	7,28	8078
25 a 29	93454	7,30	6822
<b>TOTAL</b>	<b>310472</b>	<b>5,82</b>	<b>18061</b>

**Fuente:** INEC, estimación de la población del DMQ, 2008.  
**Elaborado por:** Patricia Aldaz

Para la realización de la tabla de estimación de madres solteras jóvenes en el DMQ, 2008, se realizó el siguiente procedimiento:

1. Del anexo 1 se tomó el total de mujeres jóvenes en los tres grupos de edades.
2. A cada grupo se le aplicó el porcentaje obtenido en el anexo 2 y se obtuvo la estimación del total de madres jóvenes solteras en la ciudad de Quito para el año 2008.

Anexo Nº 4

DATOS ESTADÍSTICOS DE POBLACIÓN DE TERCERA EDAD EN EL ECUADOR									
PROVINCIA	POBLACIÓN	PROYECCIÓN	POBLACIÓN	PROYECCIÓN	%	% DE POBREZA	PORBREZA POR	% DE POBREZA	PORBREZA EXTREMA
CANTON	GENERAL CENSO 2001	AL 2007	T.E. CENSO 2001	AL 2007	T.E.	POR N.B.I. TERCERA EDAD	N.B.I. TERCERA EDAD	EXTREMA POR N.B.I. EN TERCERA EDAD	POR N.B.I. EN TERCERA EDAD
Cayambe	69.800	79.070	4.146	5.088	6,43	70,00%	3.561	42,20%	1.503
Mejía	62.800	71.140	4.256	5.223	7,34	54,00%	2.820	20,20%	570
Pedro Moncayo	25.594	28.993	1.732	2.125	7,33	74,30%	1.579	41,40%	654
Pedro Vicente Maldonado	9.965	11.288	468	574	5,09	80,20%	461	38,00%	175
Puerto Quito	17.100	19.371	808	992	5,12	88,40%	876	47,20%	414
Quito	1.839.853	2.084.191	112.130	137.597	6,60	33,60%	46.233	10,10%	4.669
Rumiñahui	65.882	74.631	4.434	5.441	7,29	30,10%	1.638	8,10%	133
San Miguel de los Bancos	10.717	12.140	511	627	5,17	74,90%	470	32,60%	153
Sto. Dmgo. De los C.	287.018	325.135	15.075	18.499	5,69	69,50%	12.857	31,00%	3.986
	<b>2.388.729</b>	<b>2.705.960</b>	<b>143.560</b>	<b>176.165</b>	<b>6,23</b>	<b>63,9%</b>	<b>70.494</b>	<b>30,1%</b>	<b>12.256</b>

Fuente: MIES, Dpto. Gerontogeriatría, población de adultos mayores en Quito, 2007.

Elaborado por: Patricia Aldaz

Anexo № 5

**ENCUESTA DE CARACTERISTICAS SOCIO – ECONOMICAS**

La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información y determinar la situación socioeconómica de las madres solteras, para uso exclusivo de la realización de la tesis de sistema de prestación de servicios.

1. Información básica

Edad

Lugar de nacimiento  Lugar en donde vive

Estado civil: Soltera  casada  viuda  divorciada  Unida

¿Tiene hijos? Si  No  No. Hijos

2. ¿A que edad tuvo su primer hijo?

3. ¿A que se dedica actualmente?  
.....  
.....

4. ¿Quién mantiene el hogar?  
.....

5. Nivel de instrucción

	Años aprobados
<input type="checkbox"/> Alfabetización	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Superior	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Otro	<input type="text"/>

6. ¿Ha trabajado alguna vez? ¿Qué tipo de trabajos ha realizado?  
.....  
.....

7. ¿Desde que edad empezó a trabajar?

8. ¿En qué trabaja actualmente y que tareas realiza?  
.....  
.....

9. ¿Cuántas horas diarias trabajar y que días tiene libre?  
.....  
.....

10. Su sueldo promedio mensual es

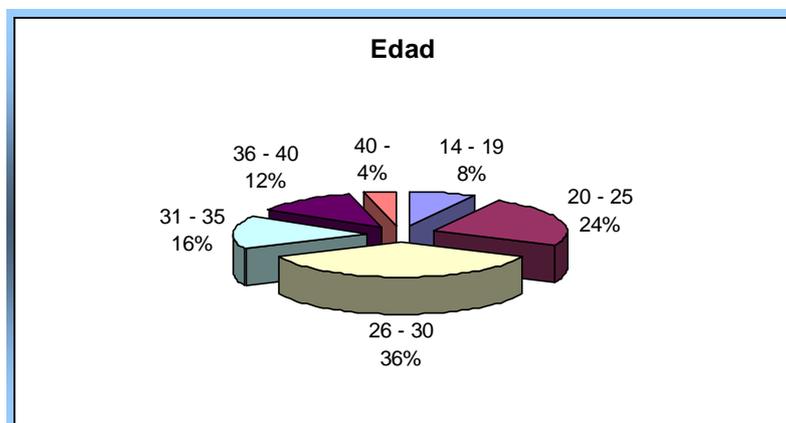
11. ¿Está afiliada a alguna institución por sus empleadores o por cuenta propia?  
.....

## GRAFICOS E INTERPRETACIÓN DE MADRES SOLTERAS

### Edad

El siguiente gráfico presenta la edad de las madres solteras encuestadas, edad que va desde los 14 hasta los 40 años.

Del total de madres encuestadas el 36% tiene edad entre 26 y 30 años y el 24% tiene una edad entre 20 y 25 años, siendo el 60% de las encuestadas que tienen edades entre los 20 y 30 años.



### Lugar de nacimiento

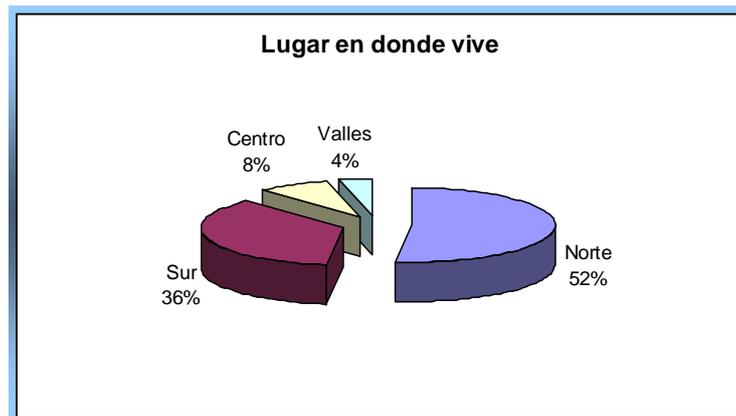
Se realizó esta pregunta para conocer el lugar de nacimiento de las madres solteras y determinar si la mayoría de ellas son de la ciudad de Quito o de provincia.

De acuerdo a las encuestas aplicadas se estimó que el 72% de las encuestadas son de provincia y 28% son de la ciudad de Quito, con ello también se comprueba que existe un gran porcentaje de migración.



### Lugar en donde vive

El 52% de las encuestadas viven en el norte de Quito, seguido con un 36% en el sur de la ciudad y un 12% en el centro de la ciudad y los valles.



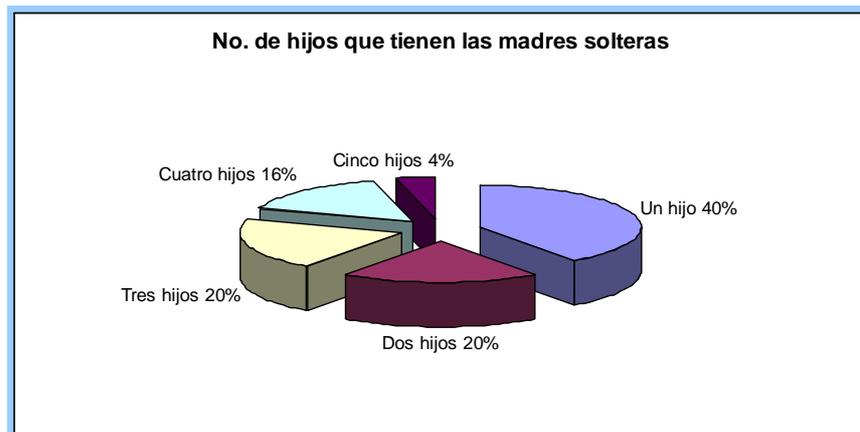
### Estado civil

El 84% de las encuestadas son madres solteras y un 12% vive en unión libre. Este resultado es muy alto debido a que las encuestas fueron diseccionadas a madres solteras.



### Tiene Hijos

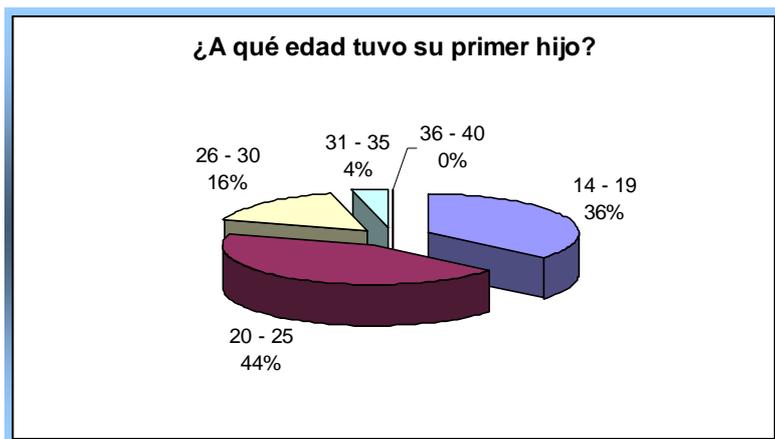
El 100% de las encuestadas tienen hijos, además se preguntó, cuantos hijos tienen y el 60% tiene solo un hijo, y como resultado de un promedio las madres solteras tienen dos hijos.



### ¿A qué edad tuvo su primer hijo?

Esta pregunta permite conocer y comprobar según datos estadísticos del INEC, la edad en la mayoría de mujeres se convierten en madres solteras.

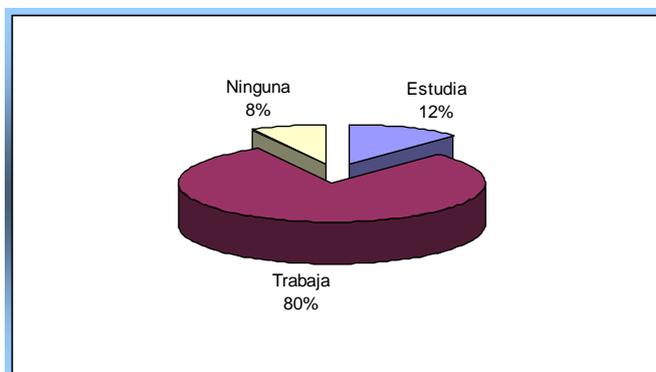
Un 44% de las madres encuestadas tuvo su primer hijo en la edad de 20 a 25 años, el 36% en la edad de 14 a 19 años, resaltamos estos dos porcentajes por que son los más representativos.



### ¿A qué se dedica actualmente?

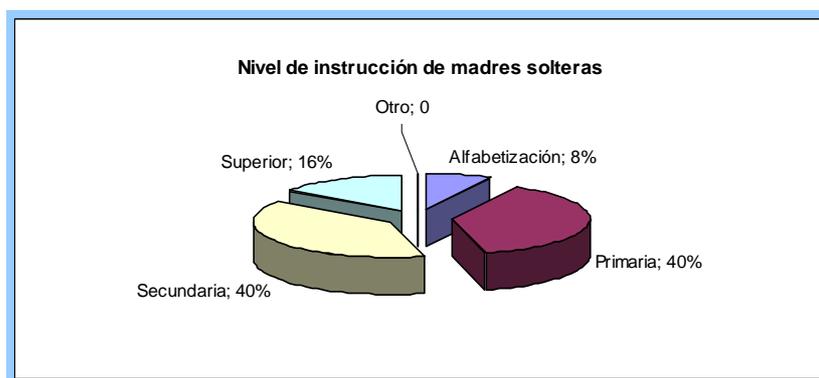
Del total de encuestadas el 80% de ellas trabaja y son las que mantienen el hogar, debido a que son madres solteras, el 12% estudia y el 8% no trabaja ni estudia, esta dedicada al cuidado de sus hijos, en estos dos últimos casos los que mantienen el hogar son los padres de las madres solteras.

Como se mencionó un 80% de madres trabaja, no pueden con el cuidado de sus hijos y en su gran mayoría les cuidan los abuelos u otros familiares cercanos a ellos.



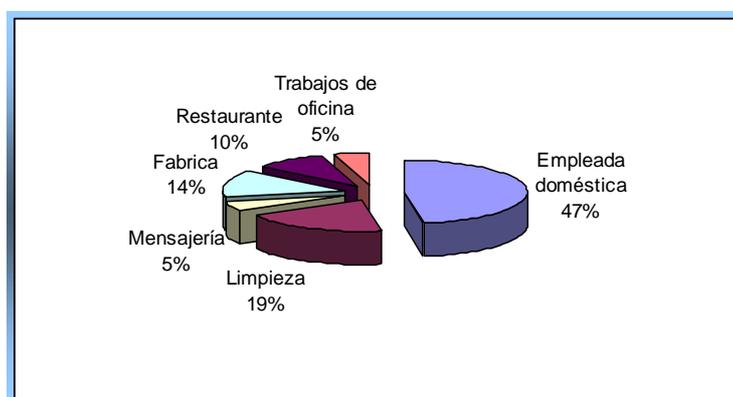
## Nivel de instrucción

El 40% tiene educación primaria con un promedio de 5 años aprobados y el otro 40% de tiene educación secundaria con un promedio de 4 años aprobados; el 16% tiene educación superior con un promedio de 3 años aprobados. Por lo tanto se determina que la mayoría de madres solteras no ha completado sus estudios.



## ¿En qué trabaja actualmente y que tareas realiza?

El valor más representativo es el 47% que representa a las personas que trabajan en servicio doméstico, el 19% trabaja en limpieza, seguido del 14% que trabajan en fábricas e industrias, ya sea de confección de ropa, calzado.



## ¿Cuántas horas diarias trabaja y que días tiene libre?

El 52% de ellas trabaja 10 horas diarias, el 26% un promedio de 12 horas al día y el 22% trabaja 8 horas al día.

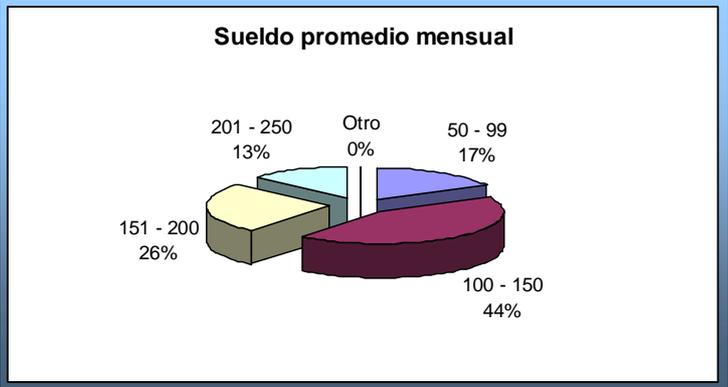


La mayoría de encuestadas tiene libre los fines de semana, pero específicamente los domingos, ya que algunas de ellas tienen que realizar actividades hasta los sábados, siendo este el 75% y solo el 25% tiene libre entre semana.



## Sueldo promedio mensual

El ingreso promedio mensual del 44% de las encuestadas es de \$125, el 26% de ellas tiene un ingreso mensual de \$175, el 17% tiene un ingreso de \$75 y el 13% tiene un ingreso mensual de \$225, que es el ingreso más alto. De esto se desprende que el 61% de madres solteras tienen ingresos muy bajos, es decir menores a \$125, esto indica que ellas ganan un sueldo inferior al salario básico establecido que es de \$200.



**Anexo Nº 6**

**TESIS:** ESTRUCTURACION DE UN SISTEMA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA PROFESIONAL EN EL HOGAR

**ENCUESTA DE SITUACIÓN DEL SERVICIO**

La presente encuesta tiene como objetivo establecer el ámbito económico y laboral de las personas que prestan los servicios.

1. Edad  Lugar de nacimiento
2. Cuantos años vive en Quito  Lugar en donde vive   
Lugar donde trabaja
3. Estado civil: Soltera  casada  viuda  divorciada  unida
4. Número de hijos  ¿Quién cuida de ellos?

5. Nivel de instrucción:

- |   | Años aprobados       |
|---|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Alfabetización | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Primaria       | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Secundaria     | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Superior       | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Otro           | <input type="text"/> |

6. Si dejó sus estudios explique porque razón

.....  
.....

7. Desde que edad empezó a trabajar

8. Que tipo de trabajos ha desempeñado

.....  
.....

9. En que trabaja actualmente, describa las tareas que debe realizar

.....  
.....

10. Cuantas horas diarias trabaja

- 4  8  10  12  otro

11. ¿Qué días tiene libre?

.....

12. Su sueldo promedio mensual es:

50 a 99

100 a 150

151 a 200

201 a 250

Otro

\$
----

13. ¿Quién mantiene el hogar en su familia?

.....

14. Al momento de conseguir empleo tiene alguna dificultad, ¿Por qué?

.....  
.....

15. Esta afiliada a alguna institución, por cuenta de sus empleadores o por cuenta propia.

.....  
.....

Observación:

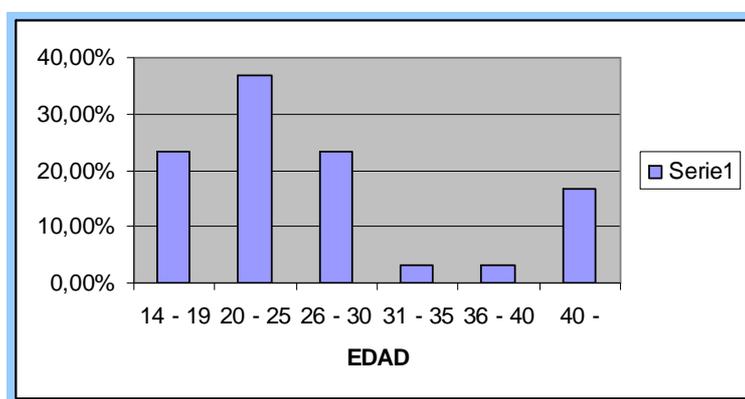
.....  
.....  
.....

## GRAFICOS E INTERPRETACIÓN DE SITUACIÓN DEL SERVICIO

Las encuestas fueron aplicadas a personas que trabajan en el servicio doméstico, cuidado de niños y adultos mayores, ya que son las indicadas para proporcionar la información necesaria para la investigación.

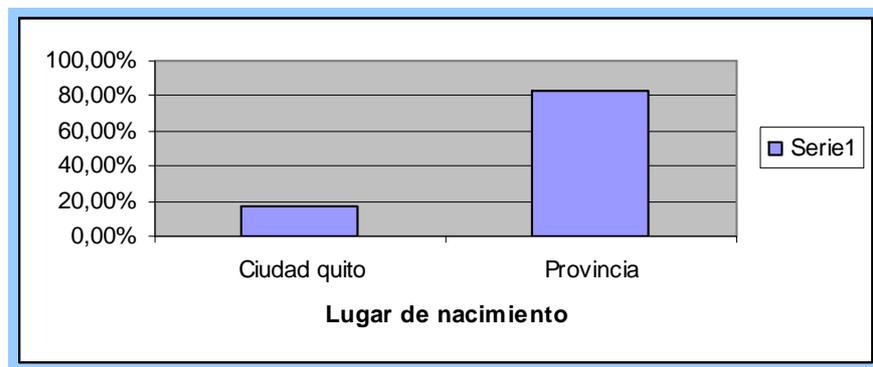
### Edad

La mayoría de personas que trabajan en el servicio doméstico tiene una edad promedio de 23 años, lo que representa el 38% de las encuestadas.



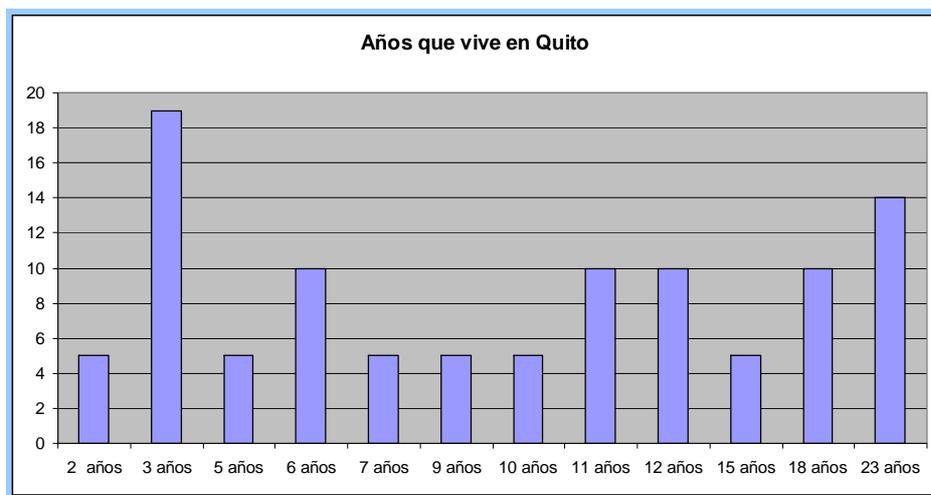
### Lugar de nacimiento

De acuerdo a las encuestas aplicadas el 81% de las encuestadas son de provincia y solo el 19% son de Quito, este es otro factor que demuestra que existe un alto porcentaje de migración hacia la capital, es decir un problema de migración interna.



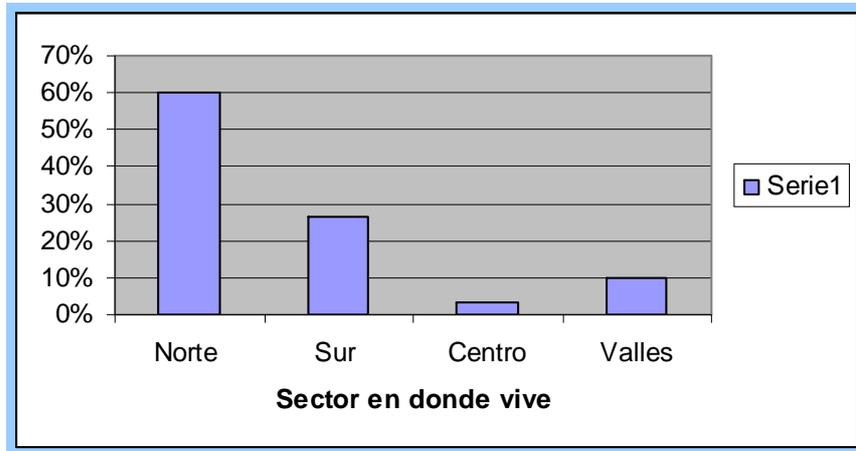
### Años que vive en Quito

El promedio de años que viven en Quito las personas que vienen de provincia es de 12 años. El 19% de las encuestas vive en Quito 3 años y el 14% vive 23 años, siendo estos los porcentajes más significativos.



### Sector en donde vive

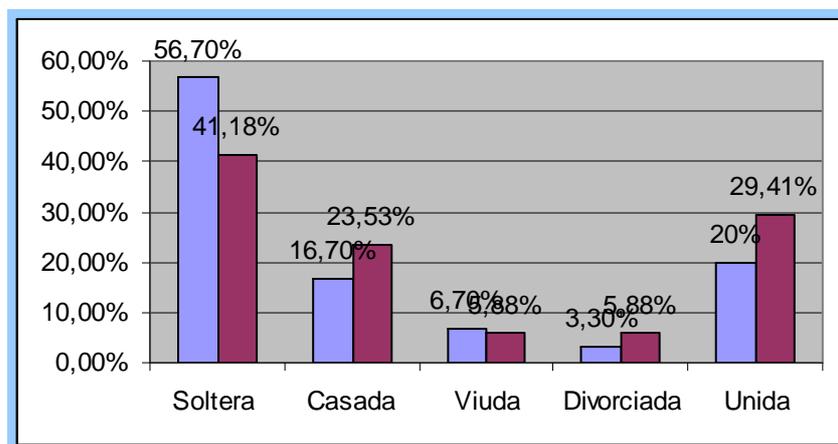
Del total de mujeres encuestadas el 60% de ellas viven en el norte de Quito y un 25% viven en el sur, con estos valores se puede apreciar que la mayor oferta laboral en estas áreas esta en el norte de Quito.



### Estado civil

El 57% de las encuestadas son solteras y del total de ellas el 41% tienen hijos, es decir son madres solteras. Seguido de las mujeres que viven en unión libre que representa el 20% de las encuestadas de las cuales el 29 % tienen hijos.

El promedio de hijos que tienen las encuestadas es de 3.

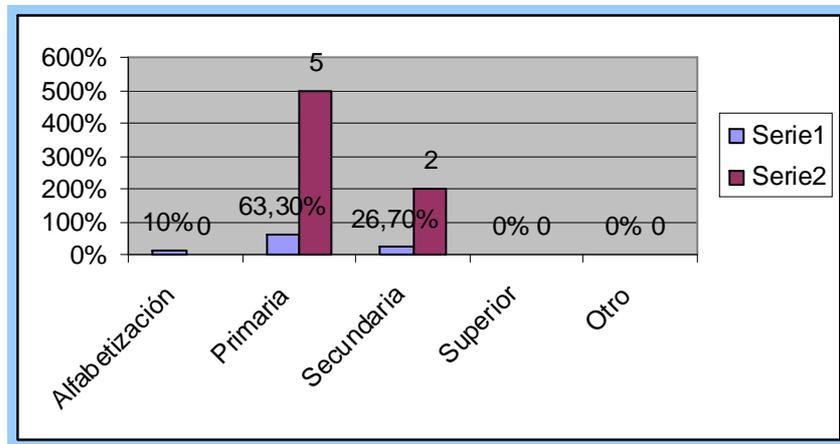


Estado civil

Hijos

## Nivel de instrucción

El 63.3% de las encuestadas tienen un nivel de instrucción primaria con cinco años promedio aprobados, seguido del 27% que tiene un nivel de instrucción secundaria, con un promedio de dos años aprobados. Por lo que se puede apreciar que la mayoría de personas que trabajan en este sector son de un nivel de instrucción primaria, es por eso que no pueden aspirar a otro tipo de empleo.



- Nivel de instrucción
- Años aprobados

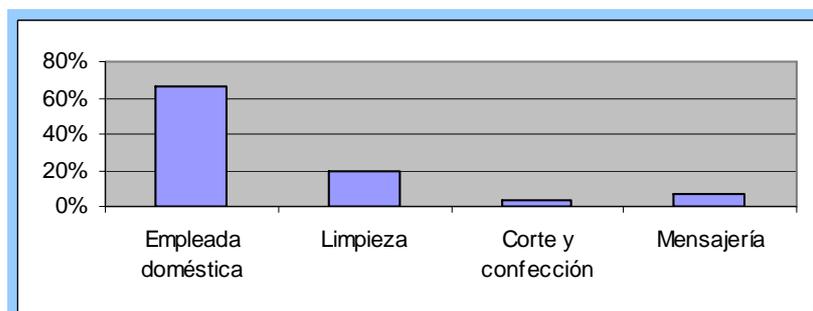
## Si dejó sus estudios explique por qué razón

La mayoría de encuestadas, que representan el 60% manifiestan que dejaron sus estudios por falta de dinero y el 18% por que tuvo su primer embarazo, estas son las dos causas principales para que ellas hayan interrumpido sus estudios.



### ¿Qué tipos de trabajo ha desempeñado?

El 68% de las encuestadas ha desempeñado trabajo de empleada doméstica y el 20% ha trabajado en limpieza. Con ello se puede apreciar que el trabajo mayor ejercido por ellas es el de servicio doméstico.



### ¿Desde que edad empezó a trabajar?

La edad promedio en la que empezó a trabajar es de 13 años, el 33% empezó a trabajar entre los 14 y 15 años, se toma este valor como referencia, ya que es el más significativo.



### En que trabajo, describa las tareas que debe realizar

La mayoría de las encuestadas trabajan en servicio doméstico y sus principales tareas son: cocinar, planchar, lavar, limpiar la casa y en el caso de que haya niños también tiene que cuidar de ellos, es decir no se les contrata solo para cuidar un niño si no como domésticas y esta tarea esta dentro de éste.

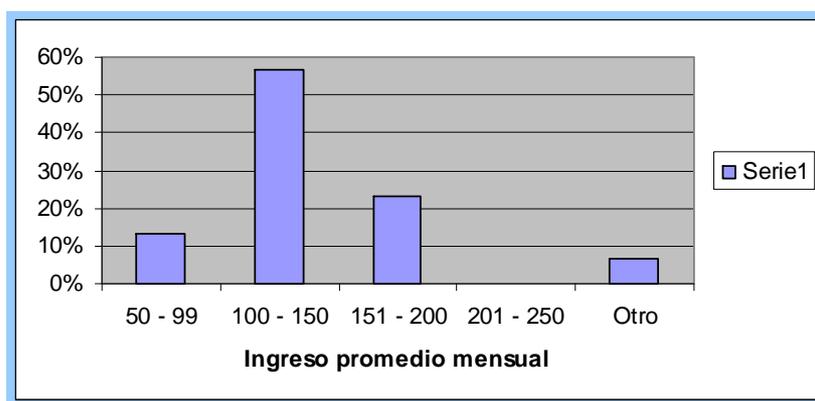
### ¿Cuántas horas diarias trabaja?

Las horas diarias que trabajan las empedadas domésticas es de 10 horas diarias representa el 50% y el 25% trabaja 12 horas diarias. Por lo tanto con esto conocemos que las personas que prestan este tipo de servicios trabajan más de las horas establecidas por la ley.



### **Su sueldo promedio es**

El 56% de las personas que trabajan en el servicio doméstico y tareas a fines a esta perciben un sueldo mensual entre los \$100 y 150 dólares mensuales, es decir reciben un sueldo inferior al básico establecido por la ley que es de \$170 para este sector.

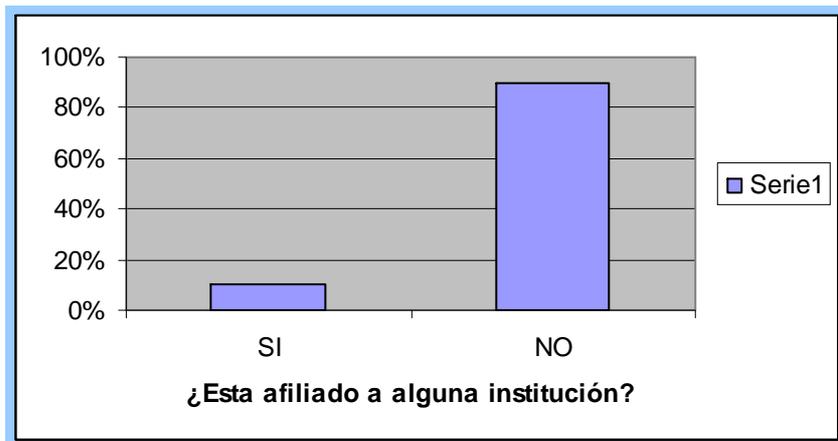


### **Al momento de conseguir empleo tiene alguna dificultad, ¿por qué?**

Una de las principales causa es que no tienen un nivel adecuado de educación y además porque la mayoría de ellas proviene de provincias y ese es un gran problema ya que no tienen papeles en regla como para obtener un empleo.

### **Esta afiliada a alguna institución, por cuenta propia o por sus empleadores**

El 90% de las encuestadas no esta afiliada a ninguna institución que le brinde algún tipo de seguro. Solo el 10% está afiliado al seguro social por parte de sus empleadores. Por lo tanto se puede decir que solo un 10% cumple con todos los requisitos de ley.



**Anexo No. 7**

**COSTOS TOTALES DE PERSONAL PARA EL AÑO 1**

**COSTO TOTAL DE LA MANO DE OBRA DIRECTA**

<b>PAGO DE SUELDOS, APORTES Y PROVISIONES LABORALES MENSUALY ANUAL</b>												
<b>NO.</b>	<b>NOMINA</b>	<b>SUELDO INDIVIDUAL</b>	<b>SUELDO TOTAL</b>	<b>APORTE PATRONAL 11,15%</b>	<b>IECE SECAP 1%</b>	<b>DECIMO TERCERO</b>	<b>DECIMO CUARTO</b>	<b>VACACIONES</b>	<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>COSTO TOTAL M.O.D MENSUAL</b>	<b>COSTO INDIVIDUAL M.O.D</b>	<b>COSTO TOTAL M.O.D ANUAL</b>
10	Auxiliar	210	2100	256,45	21	175,00	166,67	87,50	175,00	2981,62	298,16	35779,40
6	Niñera	250	1500	167,25	15	125,00	100,00	62,50	125,00	2094,75	349,13	25137,00
2	Geriatra	250	500	55,75	5	41,67	33,33	20,83	41,67	698,25	349,13	8379,00
18		<b>710,00</b>	<b>4100,00</b>	<b>479,45</b>	<b>41,00</b>	<b>341,67</b>	<b>300,00</b>	<b>170,83</b>	<b>341,67</b>	<b>5774,62</b>	<b>996,41</b>	<b>69295,40</b>

**COSTOS TOTALES DE PERSONAL PARA EL AÑO 2**

**COSTO TOTAL DE LA MANO DE OBRA DIRECTA**

<b>PAGO DE SUELDOS, APORTES Y PROVISIONES LABORALES MENSUALY ANUAL</b>												
<b>NO.</b>	<b>NOMINA</b>	<b>SUELDO INDIVIDUAL</b>	<b>SUELDO TOTAL</b>	<b>APORTE PATRONAL 11,15%</b>	<b>IECE SECAP 1%</b>	<b>DECIMO TERCERO</b>	<b>DECIMO CUARTO</b>	<b>VACACIONES</b>	<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>COSTO TOTAL M.O.D MENSUAL</b>	<b>COSTO INDIVIDUAL M.O.D</b>	<b>COSTO TOTAL M.O.D ANUAL</b>
16	Auxiliar	210	3360	410,32	33,6	280,00	266,67	140,00	280,00	4770,59	298,16	57247,04
9	Niñera	250	2250	250,88	22,5	187,50	150,00	93,75	187,50	3142,13	349,13	37705,56
4	Geriatra	250	1000	111,50	10	83,33	66,67	41,67	83,33	1396,50	349,13	16758,00
29		<b>710,00</b>	<b>6610,00</b>	<b>772,70</b>	<b>66,10</b>	<b>550,83</b>	<b>483,33</b>	<b>275,42</b>	<b>550,83</b>	<b>9309,22</b>	<b>996,41</b>	<b>111710,60</b>

**CCSICOTIALESDERESOLAPARAELAÑO3**

**CCSICOTIALELAVANDECEBRADIRECTA**

<b>PAGOS SUELDOS, APOYOS Y FONDOS LABORALES MENSUALES Y ANUALES</b>												
NO	NOMINA	SUELDO	SUELDO	APOYOS	IEE	DEMONIO	DEMONIO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	CCSICOTIALES MENSUALES	CCSICOTIALES MENSUALES	CCSICOTIALES ANUALES
		MENSUAL	TOTAL	PARAFONAL 11,13%	SEOP 1%	TERCERO	CUARTO					
21	Auxiliar	20	440	533,5	441	367,5	300,0	183,75	367,5	626,4	238,16	7536,80
12	Nfrea	20	300	334,5	30	200,0	200,0	125,0	200,0	419,5	391,3	5274,00
5	Guia	20	120	133,3	125	104,7	83,3	52,8	104,7	175,6	391,3	2097,36
33		7000	8600	10248	860	721,7	633,3	3088	721,7	12953	9541	14533,36

**CCSICOTIALESDERESOLAPARAELAÑO4**

**CCSICOTIALELAVANDECEBRADIRECTA**

<b>PAGOS SUELDOS, APOYOS Y FONDOS LABORALES MENSUALES Y ANUALES</b>												
NO	NOMINA	SUELDO	SUELDO	APOYOS	IEE	DEMONIO	DEMONIO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	CCSICOTIALES MENSUALES	CCSICOTIALES MENSUALES	CCSICOTIALES ANUALES
		MENSUAL	TOTAL	PARAFONAL 11,13%	SEOP 1%	TERCERO	CUARTO					
27	Auxiliar	20	560	624,4	567	425,0	400,0	232,5	425,0	830,37	238,16	9604,44
14	Nfrea	20	300	302,5	30	291,7	233,3	145,8	291,7	487,5	391,3	5853,00
6	Guia	20	150	167,5	15	125,0	100,0	62,5	125,0	209,75	391,3	2537,00
47		7000	10500	12092	10570	889,7	733,3	444,3	889,7	1302,87	9541	18094,44

**CCSIO TOTAL DE PERSONAL PARA EL AÑO 6**

**CCSIO TOTAL DE LA MANO DE OBRA DIRECTA**

<b>PAGOS SUJECOS A RIES Y FONDOS LABORALES MENSUALES Y ANUALES</b>												
<b>NO</b>	<b>NOMINA</b>	<b>SUJECOS MENSUALES</b>	<b>SUJECOS TOTAL</b>	<b>AFOROS MENSUALES 11,18%</b>	<b>IEE SOP 1%</b>	<b>DEBIDO TERCERO</b>	<b>DEBIDO CUARTO</b>	<b>VACACIONES</b>	<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>CCSIO TOTAL MOD MENSUAL</b>	<b>CCSIO MENSUAL MOD</b>	<b>CCSIO TOTAL MOD ANUAL</b>
33	Aviata	20	630	8629	63	57750	5000	28875	57750	98834	28816	1187208
17	Nirea	20	420	4738	42	35417	28333	17708	35417	53513	3913	712156
7	Giara	20	170	1913	17	14583	11667	722	14583	24388	3913	293263
57		7000	12800	15530	1230	107750	98000	58875	107750	182835	9841	2185020

**CCSIO TOTAL DE LA MANO DE OBRERA DIRECTA**

<b>PAGOS SUJECOS A PUES Y FONDOS EN LA OBRERA MENSUAL Y ANUAL</b>												
NO	NOMINA	SUELDO MENSUAL	SUELDO TOTAL	AFORTE FAFOMAL 11,13%	IEE SEOP 1%	DEBIDO TERCERO	DEBIDO CURSO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	CCSIO TOTAL MOD MENSUAL	CCSIO MENSUAL MOD	CCSIO TOTAL MOD ANUAL
1	Asistente	26	26	289	26	2167	1667	1083	2167	35242	35242	43908
		<b>2600</b>	<b>2600</b>	<b>2899</b>	<b>260</b>	<b>2167</b>	<b>1667</b>	<b>1083</b>	<b>2167</b>	<b>35242</b>	<b>35242</b>	<b>43908</b>

**CCSIO TOTAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>PAGOS SUJECOS A PUES Y FONDOS EN LA OBRERA MENSUAL Y ANUAL</b>												
NO	NOMINA	SUELDO MENSUAL	SUELDO TOTAL	AFORTE FAFOMAL 11,13%	IEE SEOP 1%	DEBIDO TERCERO	DEBIDO CURSO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	CCSIO TOTAL MOD MENSUAL	CCSIO MENSUAL MOD	CCSIO TOTAL MOD ANUAL
1	Gerente	30	30	345	3	2500	1667	1250	2500	4562	4562	48740
1	Secretaria	26	26	289	26	2167	1667	1083	2167	35242	35242	43908
		<b>5600</b>	<b>5600</b>	<b>6244</b>	<b>560</b>	<b>4667</b>	<b>3333</b>	<b>2333</b>	<b>4667</b>	<b>78004</b>	<b>78004</b>	<b>98648</b>

**ANEXO 8  
DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS**

**DEPRECIACIÓN DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN**

**1. COMPUTADORA**

Años a depreciar: 3  
 % de depreciación 33,33%  
 Costo Histórico \$700,00  
 Adquiridas 3 computadoras

Gto. Depreciación =  $700 - 0 = 700 * 33,33\% = 233,31$

PERIODO DE DEPRECIACIÓN (años)	COSTO DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS
0	-	-	700
1	233,31	233,31	466,69
2	233,31	466,62	233,38
3	233,31	699,93	-

Gto. Depreciación mensual =  $233,31 / 12 = 19,44$  por computadora

Gto. Depreciación =  $2100 * 33,33\% = 699,93$

PERIODO DE DEPRECIACIÓN (años)	COSTO DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS
0	-	-	2100
1	699,93	699,93	1400,07
2	699,93	1399,86	700,14
3	699,93	2099,79	-

Gto. Depreciación mensual =  $699,93 / 12 = 58,33$  por las 3 computadoras

**2. IMPRESORA**

Gto. Depreciación =  $110 - 0 = 110 * 33,333\% = 36,66$

PERIODO DE DEPRECIACIÓN (años)	COSTO DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS
0	-	-	110
1	36,66	36,66	73,34
2	36,66	73,32	36,68
3	36,66	109,98	-

Gto. Depreciación mensual =  $36,66 / 12 = 3,06$  por la impresora

### 3. INFOCUS

Gto. Depreciación =  $820 - 0 = 820 * 33,333\% = 273,31$

PERIODO DE DEPRECIACIÓN (años)	COSTO DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS
0	-	-	820
1	273,31	273,31	546,69
2	273,31	546,62	273,38
3	273,31	819,93	-

Gto. Depreciación mensual =  $273,31 / 12 = 22,78,06$

### 4. EQUIPOS DE AUDIO Y VIDEO

Gto. Depreciación =  $860 - 0 = 860 * 10\% = 86$

PERIODO DE DEPRECIACIÓN (años)	COSTO DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS
0	-	-	860
1	86	86,00	774
2	86	172,00	688
3	86	258,00	602
4	86	344,00	516
5	86	430,00	430
6	86	516,00	344
7	86	602,00	258
8	86	688,00	172
9	86	774,00	86
10	86	860,00	-

Gto. Depreciación mensual =  $86 / 12 = 7,17$

## DEPRECIACIÓN MUEBLES DE OFICINA

Detalle de Muebles de oficina	Costo Total
Escritorios 4 cajones	420,00
Sillas giratorias	165,00
Sillas tapizadas	90,00
Counter	380,00
Archivadores	600,00
Pizarrón tiza líquida	53,00
Anaqueles	130,00
Juego de muebles 2 piezas	260,00
Pupitres	396,00
Mesa completa para profesor	60,00
<b>TOTAL</b>	<b>2554,00</b>

Años a depreciar: 10  
 % de depreciación: 10%

Gto. Depreciación =  $2554 - 0 = 2554 * 10\% = 255,4$

PERIODO DE DEPRECIACIÓN (años)	COSTO DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	VALOR EN LIBROS
0	-	-	2554
1	255,4	255,40	2298,6
2	255,4	510,80	2043,2
3	255,4	766,20	1787,8
4	255,4	1021,60	1532,4
5	255,4	1277,00	1277
6	255,4	1532,40	1021,6
7	255,4	1787,80	766,2
8	255,4	2043,20	510,8
9	255,4	2298,60	255,4
10	255,4	2554,00	-

Gto. Depreciación mensual =  $255,4 / 12 = 21,28$