

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO  
PRODUCTIVOS**

**TEMA:**

---

**LA INCIDENCIA DE LA REDUCIDA CAPACITACIÓN FORMAL EN LA OFERTA LABORAL DE SERVICIO DOMÉSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO JARDINES DE MARIANITAS, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, SECTOR CALDERÓN.**

---

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos.**

**Autor:**

Ruales Saltos Álvaro Michael

**Tutor:**

Ing. Salomón Quito Guachamín, MBA

**Quito – Ecuador**

**2017**

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, designado por la Dirección de Posgrados de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

### **CERTIFICO:**

Que el Trabajo de Investigación **“LA INCIDENCIA DE LA REDUCIDA CAPACITACIÓN FORMAL EN LA OFERTA LABORAL DE SERVICIO DOMÉSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO JARDINES DE MARIANITAS, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, SECTOR CALDERÓN”**, presentado por el maestrante Álvaro Michael Ruales Saltos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Proyectos Socio Productivos, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que la Dirección de Posgrado designe.

Quito, octubre del 2017

### **TUTOR**

---

Ing. Salomón Quito Guachamín, MBA

C.C. 1708654627

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

### AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Álvaro Michael Ruales Saltos, declaro ser autor del Trabajo de Investigación, titulado “LA INCIDENCIA DE LA REDUCIDA CAPACITACIÓN FORMAL EN LA OFERTA LABORAL DE SERVICIO DOMÉSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO JARDINES DE MARIANITAS, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, SECTOR CALDERÓN”, como requisito para optar por el Grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, octubre del dos mil diecisiete, firmo conforme:

Autor: Álvaro Michael Ruales Saltos

Firma \_\_\_\_\_

Número de Cédula: 171089404-7

Dirección: Manuel Semblantes N58-110 y Vaca de Castro

Correo Electrónico: amruales@yahoo.com

Teléfono: (593) 2 - 2291937

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO**

El Trabajo de Investigación Científica, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previa la obtención del Grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos, por lo tanto, autorizamos al postulante la presentación de su sustentación pública.

Quito,.....

**EL JURADO**

---

PRESIDENTE DEL JURADO

---

EXAMINADOR

---

DIRECTOR

## **DEDICATORIA**

De manera especial quiero dedicar esta Tesis a mi amada esposa María Alejandra, mi compañera de vida, quien con su cariño ha sido mi respaldo y fortaleza en este proceso educativo. A mis hijos Alvarito, Juanito Alejandro y María Esther. También dedicar con el corazón a mis padres Marinita y Petroñito, quienes han sido ejemplo de amor, calidez, dedicación y superación en la vida y han velado por mí en cada momento, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas propuestas.

**Álvaro Michael**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios primero y por todo. A la Universidad y sus docentes que apoyaron en el aprendizaje. A mi familia por su infinito e incondicional apoyo.

**Álvaro Michael**

## ÍNDICE GENERAL

<b>PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	iii
APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
SUMMARY .....	xv
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
Tema .....	3
Línea de Investigación .....	3
Contextualización .....	4
Planteamiento del Problema.....	5
Contextualización .....	5
Macro .....	5
Meso.....	7
Micro.....	8
Árbol de Problemas .....	10
Análisis Crítico.....	11
Prognosis .....	12
Formulación del Problema .....	13
Interrogantes de la Investigación.....	13

Delimitación de la Investigación .....	13
Justificación.....	14
Objetivos .....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
<b>CAPÍTULO II</b> .....	16
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	16
Antecedentes Investigativos .....	16
Fundamentaciones .....	23
Fundamentación Filosófica .....	23
Fundamentación Legal.....	23
Fundamentación Cultural .....	32
Fundamentación Económica .....	33
Fundamentación Social .....	34
Organizador Lógico de Variables.....	36
Constelación de Ideas de la Variable Independiente .....	37
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	38
Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Independiente .....	39
Talento Humano .....	39
Evaluación del desempeño .....	39
Capacitación Formal .....	41
Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente.....	53
Mercado Laboral.....	53
Empleabilidad.....	54
Oferta Laboral .....	55
Hipótesis.....	77
Señalamiento de variables .....	77



<b>CAPÍTULO III</b> .....	78
<b>METODOLOGÍA</b> .....	78
Enfoque de la Investigación .....	78
Modalidad de Investigación .....	79
Tipo de Investigación.....	79
Población y Muestra .....	80
Población.....	80
Operacionalización de Variables .....	81
Técnicas e Instrumentos.....	83
Validez y Confiabilidad .....	83
Plan de Recolección de la Información.....	84
Planes de Procesamiento y Análisis de la Información .....	84
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	86
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	86
Verificación de la Hipótesis .....	97
Planteamiento de la Hipótesis .....	97
Modelo Lógico .....	97
Modelo Matemático.....	97
Modelo Estadístico .....	97
Nivel de Significación.....	97
Zona de rechazo de la Hipótesis Nula (H0) .....	97
<b>CAPÍTULO V</b> .....	100
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	100
Conclusiones .....	100
Recomendaciones .....	101

<b>CAPÍTULO VI</b> .....	102
<b>PROPUESTA</b> .....	102
Datos Informativos .....	103
Descripción de las Beneficiarias.....	103
Antecedentes de la Propuesta .....	104
Justificación.....	104
Objetivos .....	106
Objetivo General.....	106
Objetivos Específicos.....	106
Análisis de Factibilidad de Implementación de la Propuesta.....	106
Administración de la Propuesta.....	109
Metodología.....	110
Plan de Acción.....	111
Plan de Capacitación.....	112
Distribución de los Talleres.....	113
Plan de Monitoreo y Evaluación .....	113
Fundamentación Teórica de la Propuesta .....	114
Guía de Técnicas para el Trabajo Doméstico.....	118
Talleres.....	118
Desarrollo de Talleres .....	120
Impacto Socioeconómico de la Propuesta.....	153
Resultados de la Encuesta de Satisfacción Talleres .....	155
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	156
<b>ANEXOS</b> .....	165
Anexo N° 1: Matriz de análisis de situación .....	165
Anexo N° 2: Cuestionario .....	166
Encuesta dirigida a Integrantes de OMBJM .....	166
Encuesta de satisfacción de desarrollo de los talleres.....	169

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 1: Población .....	80
Cuadro N° 2: Operacionalización de variable Independiente .....	81
Cuadro N° 3: Operacionalización de la variable dependiente.....	82
Cuadro N° 4: Plan de Recolección .....	84
Cuadro N° 5: Forma en la obtuvo el conocimiento para el servicio doméstico ..	86
Cuadro N° 6: Parámetros para contratar empleadas domésticas .....	88
Cuadro N° 7: Nivel de educación de las integrantes de la OMBJM.....	89
Cuadro N° 8: Capacitación formal de servicio doméstico .....	90
Cuadro N° 9: Disminución de la demanda de empleadas domésticas .....	91
Cuadro N° 10: Trabajo estable como empleada doméstica .....	92
Cuadro N° 11: Oferta laboral atractiva .....	93
Cuadro N° 12: Otras formas de ingresos .....	94
Cuadro N° 13: Afectación en la estabilidad laboral .....	95
Cuadro N° 14: La capacitación mejora oportunidades laborales .....	96
Cuadro N° 15: Plan de Acción .....	111
Cuadro N° 16: Plan de Capacitación .....	112
Cuadro N° 17: Distribución de Talleres.....	113
Cuadro N° 18: Plan de Monitoreo .....	113
Cuadro N° 19: Taller 1 .....	118
Cuadro N° 20: Taller 2.....	119
Cuadro N° 21: Taller 3.....	119
Cuadro N° 22: Taller 4.....	119
Cuadro N° 23: Áreas básicas de trabajo.....	120
Cuadro N° 24: Áreas secundarias en una vivienda.....	121
Cuadro N° 25: Imagen de la trabajadora doméstica .....	121
Cuadro N° 26: Herramientas básicas de limpieza .....	122
Cuadro N° 27: Productos básicos de limpieza .....	123
Cuadro N° 28: Usos y forma de empleo de productos básicos para lavar .....	123
Cuadro N° 29: Usos y forma de empleo de productos para desinfectar .....	124
Cuadro N° 30: Usos y forma de empleo de productos de usos múltiples .....	124

Cuadro N° 31: Limpieza y mantenimiento de herramientas de trabajo .....	125
Cuadro N° 32: Técnicas de limpieza .....	126
Cuadro N° 33: Formato de plan de trabajo .....	131
Cuadro N° 34: Escala de impactos .....	154
Cuadro N° 35: Impacto en el entorno escolar .....	154

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 1: Relación Causa- Efecto (Árbol de Problemas).....	10
Gráfico N° 2: Red de Inclusiones Conceptuales .....	36
Gráfico N° 3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	37
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente .....	38
Gráfico N° 5: Forma en la que obtuvo el conocimiento para el servicio doméstico. ....	86
Gráfico N° 6: Calidad que considera el empleador para contratar empleadas ..	88
Gráfico N° 7: Nivel de educación de las integrantes de la OMBJM .....	89
Gráfico N° 8: Capacitación formal de servicio doméstico.....	90
Gráfico N° 9: Disminución de la demanda de empleadas domésticas .....	91
Gráfico N° 10: Trabajo estable como empleada doméstica .....	92
Gráfico N° 11: Oferta laboral atractiva.....	93
Gráfico N° 12: Otras formas de ingresos .....	94
Gráfico N° 13: Afectación en la estabilidad laboral .....	95
Gráfico N° 14: La capacitación mejora oportunidades laborales .....	96
Gráfico N° 15: Distribución Chi Cuadrado.....	98
Gráfico N° 16: Análisis de la prueba de Hipótesis Nula (H0) .....	99
Gráfico N° 17: Planteamientos para el programa de limpieza y desinfección ....	130

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS**

**TEMA**

LA INCIDENCIA DE LA REDUCIDA CAPACITACIÓN FORMAL EN LA OFERTA LABORAL DE SERVICIO DOMÉSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO JARDINES DE MARIANITAS, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, SECTOR CALDERÓN

**AUTOR:**

Ruales Saltos Álvaro Michael

**TUTOR:**

Ing. Salomón Quito Guachamín, MBA

**RESUMEN EJECUTIVO**

La necesidad de mejorar la calidad de vida hace necesario que se investigue aspectos relacionados con la capacitación formal y su relación con la oferta laboral, así el objetivo de la investigación fue analizar la reducida capacitación formal y su incidencia en la oferta laboral de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas del DMQ, sector de Calderón, año 2014, para la generación de una propuesta de capacitación. Se utilizó categorías relacionadas con la problemática que fue capacitación formal y la oferta laboral. La hipótesis fue la capacitación formal incide en la oferta laboral de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, sector de Calderón, ciudad de Quito. Para lo cual se diseñó metodológicamente a la investigación como, enfoque cuantitativo, modalidad de campo y bibliográfica, nivel correlacional y se ejecutó con una población de 20 empleadas de la organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas. Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, lo que expresó que la capacitación formal si incide en la oferta laboral de servicio doméstico de la organización de mujeres.

Descriptores: capacitación formal, oferta laboral, servicio doméstico, organizaciones de mujeres trabajadoras.

**TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA**

**POSTGRADUATE STUDIES CENTER**

**MASTER'S DEGREE IN PRODUCTION SOCIAL MANAGEMENT  
PROJECTS**

**THEME**

THE INCIDENCE OF THE REDUCED FORMAL TRAINING IN THE LABOR OFFER OF DOMESTIC SERVICE OF THE ORGANIZATION OF WOMEN OF THE BARRIO JARDINES DE MARIANITAS, OF THE METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO, SECTOR CALDERÓN

**AUTHOR:**

Ruales Saltos Álvaro Michael

**TUTOR:**

Ing. Salomón Quito Guachamín, MBA

**SUMMARY**

The need to improve the quality of life makes it necessary to investigate aspects related to formal training and its relationship with labor supply, so the objective of the research was to analyze the reduced formal training and its incidence in the labor supply of the Organization Women from the Jardines de Marianitas neighborhood of the DMQ, Calderón sector, in 2014, for the generation of an associative business model. We used categories related to the problem that was formal training and the labor supply. The hypothesis was the formal training affects the labor supply of the Women's Organization of Jardines de Marianitas neighborhood, Calderón sector, city of Quito. For that, it was designed methodologically to the research like, quantitative approach, modality of field and bibliographic, correlation level and was executed with a population of 20 employees of the organization of Women of the neighborhood Jardines de Marianitas. The null hypothesis was rejected and the alternative was accepted, which expressed that the formal training does affect the labor supply of domestic service of the women's organization.

Keywords: formal training, job offer, domestic service, women workers' organizations.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación caracteriza la incidencia de la reducida capacitación formal en la oferta laboral de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, del DMQ, sector de Calderón año 2014. Su importancia radica en el bajo nivel de capacitación formal de las 20 integrantes de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, del sector de Calderón, para ofertar servicios de arreglo, limpieza, lavado, cocina, cuidado de niños y otros, en casas familiares, conocido comúnmente como servicio doméstico. Oficio que ha sido aprendido de manera empírica, es decir en base a la experiencia, además a través de conocimientos transferidos de generación en generación, y que se ha convertido en el sustento de familias y en un modo de vida para miles de mujeres en Latinoamérica, sobre todo por considerarse un oficio con bajo nivel de dificultad y que no requiere altos niveles de tecnificación profesional.

Por otro lado las condiciones de la normativa legal vigente en el Estado Ecuatoriano direccionado a la relación laboral de las personas que brindan servicio doméstico, no resultan favorable para este grupo de mujeres, debido a la falta de credibilidad y de capacidad de oferta competitiva frente a la demanda representada por familias de estrato social medio y medio alto de los barrios del norte de la ciudad de Quito. El informe de investigación está estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA donde se definirá la contextualización macro, meso y micro estos tres ayudan a explorar el cómo se presenta el problema en diferentes realidades y de esta forma poder comprenderlas. También incluye el árbol de problemas, análisis crítico, formulación del problema, pronóstico, interrogantes de la investigación, delimitación espacial, delimitación temporal, unidades de observación, justificación, objetivos generales y específicos.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO donde se estructura los antecedentes investigativos, fundamentaciones como: filosóficas, epistemológica, ontológica, sociológica, pedagógica, didáctica y legal. Seguido del marco conceptual del desarrollo de las categorías fundamentales de las variables y la constelación de ideas de la variable independiente y dependiente.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA se plantea la modalidad de la investigación, modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, diseño experimental, operacionalización de variables, plan de recolección de la información, planes de procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS información que se ha recolectado a través de la encuesta, dicha información será plasmada en cuadros estadísticos que proporcionarán un resumen sobre lo que se está investigando de tal forma que permita tener una guía para continuar con el estudio. La verificación de la hipótesis será comprobada mediante el sistema CHI CUADRADO herramienta que permitirá la confirmación de la misma.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES generales de la investigación donde se contribuirá con el desarrollo del mismo así como también la síntesis de todo el trabajo realizado durante el tiempo de investigación.

CAPÍTULO VI PROPUESTA donde se enfoca una alternativa de solución al desarrollo de la investigación. Mismo donde se justificará el conocimiento adquirido durante el proceso de estudio, argumentando cada uno de los aspectos que se han planteado durante el proceso investigativo hasta determinar una serie de connotaciones que proporcionará a los lectores una síntesis sobre el por qué? del presente estudio, ya que es importante y necesario aplicar las estrategias de marketing para brindar y mantener la buena atención y asesoramiento técnico adecuado para el manejo de los productos que se plantean obtener.

Finalmente se adjunta la bibliografía y anexos de la investigación para corroborar el trabajo investigado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Tema**

La Incidencia de la Reducida Capacitación Formal en la Oferta Laboral de Servicio Doméstico de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, del Distrito Metropolitano de Quito, Sector Calderón.

#### **Línea de Investigación**

De acuerdo al documento de Políticas y Líneas de Investigación de la (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA, 2011) el proyecto propuesto se relaciona con las siguientes líneas de investigación:

Empresarialidad y Productividad.- Esta línea de investigación se orienta por un lado al estudio de la capacidad de emprendimiento o empresarialidad de la región, así como su entorno jurídico-empresarial; es decir, de repotenciación y/o creación de nuevos negocios o industrias que ingresan al mercado con un componente de innovación. Por otro lado, el estudio de las empresas existentes en un mercado, en una región, se enmarca en la productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad, la gestión de la calidad de las mismas, y que hacen que estas empresas crezcan y sobrevivan en los mercados. En este ámbito es de interés estudiar aspectos como exportaciones, diversificación de la producción y afines. (pág. 2)

Mercado y Comportamiento del Consumidor.- Esta línea tienen como interés el estudio del comportamiento humano en un campo específico, el consumidor, ya sea de bienes, servicios o ideas y los derechos y obligaciones del consumidor. En el proceso de consumo interesa la forma en que las personas reconocen sus necesidades, buscan información, toman decisiones, realizan la elección y la compra y finalmente el comportamiento post-compra dado entre otros aspectos por la satisfacción, la lealtad a la marca y la forma de desecho de los productos. En esta línea se estudia el comportamiento del consumidor con perspectiva de diversas disciplinas

como: marketing, psicología, sociología y economía. En esta línea interesa tanto las decisiones de compra individual como grupal y tanto las compras para beneficio propio como las destinadas a otros (regalos). Otra temática de interés dentro de esta línea, es el resultado agregado del comportamiento del consumidor, que se refleja en la evolución de los diferentes mercados, tanto nacionales como extranjeros. (págs. 2-3)

El proyecto propuesto se relaciona con las Líneas de Empresarialidad y Productividad y de Mercados y de Comportamiento del Consumidor, ya que orienta al estudio del comportamiento y exigencias del consumidor en el campo de servicios domésticos, los derechos y obligaciones del consumidor y del prestador de servicios. Además lo articula con la capacidad de emprendimiento y de ingreso al mercado con nuevos productos y nuevos componentes investigativos.

### **Contextualización**

El trabajo doméstico es una de las ocupaciones más antiguas e importantes desempeñadas por muchas mujeres en el mundo. Históricamente ha estado vinculado con la esclavitud, en épocas en las que era una costumbre que la servidumbre sea un oficio exclusivo de criadas, tal es el caso del colonialismo en Latinoamérica.

De acuerdo a (OIT, 2011, pág. 2), en su Conferencia Internacional del Trabajo, llevada a cabo en Ginebra en el año 2011, en la que se estableció el Convenio 189 y Recomendación 201, define al trabajo doméstico como: “la expresión «trabajo doméstico» designa el trabajo realizado en un hogar u hogares o para los mismos”

Y define al trabajador doméstico como: “la expresión «trabajador doméstico» designa a toda persona, de género femenino o género masculino, que realiza un trabajo doméstico en el marco de una relación de trabajo (pág. 2)”

En la actualidad el trabajo doméstico es un fenómeno mundial que perpetúa las jerarquías basadas en la raza, el origen étnico, la pertinencia a grupos autóctonos, la casta, el género y la nacionalidad.

Un trabajador doméstico o empleado del hogar, tradicionalmente denominado criado, sirviente, fámulo o mucamo, es la persona asalariada que trabaja en tareas domésticas, que en ocasiones vive en la casa de su empleador.

Según la Organización Internacional del Trabajo, el 90% del trabajo doméstico lo realizan mujeres y en muchos países de Latinoamérica y el mundo al no estar incorporado al mercado laboral y su remuneración no estar económicamente regulada, no tiene la consideración legal de empleo.

Al ser un oficio ancestral y que no ha sido considerado de desarrollo técnico o académico, su conocimiento se ha transferido de generación en generación, es el caso de las personas que ofertan servicios domésticos en nuestro medio, con bajos niveles de capacitación y tecnificación, tema que además se ve reflejado en la insatisfacción de clientes y la disminución en la demanda del servicio que, al parecer resulta costoso y poco beneficioso.

## **Planteamiento del Problema**

### *Contextualización*

#### **Macro**

Según Fiszbein y Cumsille 2016, durante los últimos 20 años, los gobiernos de América Latina han invertido en mejorar sus sistemas educativos, en especial en materia de cobertura. Esto se ha traducido en una mejora en los niveles promedio de escolarización de la población adulta. Si a principios de los años 1950 una persona promedio de la región no alcanzaba a terminar la educación

primaria (5 años de escolaridad), para la década de 2010, esta persona se habría graduado de la educación secundaria (12 años de escolaridad).

A pesar de esos importantes avances, los niveles de habilidades de la fuerza de trabajo en la región continúan siendo bajos en comparación a países desarrollados. En la mayoría de los países de la región, la población con bajas habilidades (0 a 8 años de educación formal) continúa siendo el grupo predominante en la población adulta (págs. 3,4).

Además, existen crecientes evidencias (Fiszbein, Cosentino 2016) que los mayores niveles de escolarización conviven con fuertes brechas en habilidades de orden cognitivo (tal como lo indican las diversas pruebas de aprendizaje en la región) y técnico y socio-emocional (tal como lo indican, entre otras fuentes, diversas encuestas empresariales).

Esto se ha traducido en problemas de productividad para la región, limitando el crecimiento económico de los países respecto a otras regiones en desarrollo. La productividad total de los factores (TFP) de América Latina es de 0,76 en relación a la productividad total promedio de Estados Unidos. Esto significa que, usando la misma cantidad de recursos (fuerza de trabajo y capital), la producción de América Latina sería aproximadamente 25% más baja que la de Estados Unidos (BID, s.f.). Adicionalmente, al mirar la productividad de la fuerza de trabajo de la región, entre 1990 y 2005, el promedio anual de crecimiento fue de 1,5%, mientras que en otras regiones, esta cifra es superior: en Asia Oriental durante el mismo periodo, el crecimiento promedio anual se ubicaba en alrededor del 4% y en los países de altos ingresos fue de 2,4% para el mismo periodo (BID, s.f.).

Según un estudio desarrollado por la Oficina Internacional del Trabajo (en adelante OIT) en el año 2016, en relación a la situación laboral tres ciudades del Ecuador, en el 2014, cerca de 201 millones de personas se encontraban en una situación de desempleo y, estimaciones de la Organización Internacional del

Trabajo (OIT) establecen que, si las tendencias actuales continúan, el desempleo mundial puede empeorar aún más hasta alcanzar a 215 millones de personas en el 2018 afectando principalmente a la población joven. En la actualidad, cerca de 73 millones de jóvenes están buscando trabajo y de los que, si logran conseguir empleo, 6 de cada 10 se encuentran obligados a aceptar empleos informales con malas condiciones y bajas remuneraciones (pág. 1)

## **Meso**

Según el estudio realizado por Jara, 2015, históricamente en Ecuador, las dificultades socio-económicas, han intentado ser resueltas de forma aislada sin considerar como herramienta transversal la capacitación y la formación profesional dentro del manejo de las distintas variables de política pública; y por otro lado, en el tema de capacitación, gran parte del debate para impulsarla se ha concentrado en el espacio público político así como en otros sectores sobre las reformas de las instituciones públicas de capacitación; y, no necesariamente enfocadas al sistema en el que están inscritas ni la forma en que interactúan todos los actores en este ámbito. La institucionalidad de capacitación y formación profesional en el Ecuador se encuentra, desde hace décadas, en un proceso de reformas parciales que no ha alcanzado una reforma global y sistémica de todos sus componentes, que contribuya de forma integral al cumplimiento de los objetivos nacionales de desarrollo; por lo que, se definió como problema a estudiar en la construcción de las políticas públicas de capacitación, las variables que intervienen y la influencia de las características particulares, y, como deben ser consideradas para que las acciones contribuyan a la solución de las dificultades socio-económicas para la satisfacción de la ciudadanía (pág. 14; 15)

En el mismo estudio, en lo que se refiere a institucionalidad, en el país se cuenta o se ha contado con varias instituciones para el cumplimiento de roles y acciones relacionadas con la capacitación desde 1978, estas son el Servicio Ecuatoriano de Capacitación y Formación Profesional (SECAP), el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional (CNCF), que a partir del 2011

se deroga creándose la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional; y, adicionalmente han existido o existen otras entidades sectoriales dentro de cuyos objetivos se cuenta el satisfacer necesidades de capacitación de su sector económico y que intervienen o promueven programas específicos de capacitación. Con esta institucionalidad, en Ecuador existe la percepción en la opinión pública de que la globalización y la integración aumentan la importancia de las políticas de capacitación, pero al mismo tiempo, las diferentes acciones/ programas implementados en las últimas décadas muestran problemas en su ejecución respecto a su alcance y beneficio; y no se evidencian en sus resultados la satisfacción del Estado, ni de la Sociedad (pág. 17).

En relación al estudio realizado por la OIT para determinar la demanda laboral, en el caso puntual del Ecuador, se reconoce que el país cuenta con un gran número de jóvenes en etapa productiva. Según el VII Censo de Población y VI de Vivienda (2010), el 27,01% de la población total se encuentran entre las edades de 15 a 29 años (MRL, 2013) y, a pesar de que tasas de empleo reportaron estabilidad y crecimiento en los últimos años (a excepción del periodo de recesión en el 2009), la tasa de desempleo y subempleo juvenil para el año 2015 se ubica alrededor del 10% y el 15% respectivamente lo que impone elevados costos sociales y económicos que redundan en la pérdida de oportunidades de crecimiento económico y la subutilización del capital humano (OIT, 2005)

## **Micro**

La Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, tienen su sede en la vivienda de una de sus integrantes y líder propiciadora de la iniciativa, ubicada en la calle El Batán, lote 25, barrio Jardines de Marianitas, parroquia de Calderón, Distrito Metropolitano de Quito, cantón Quito, provincia de Pichincha.

En la actualidad la organización se encuentra conformada por 20 integrantes, entre vecinas y familiares, que viven en el barrio y se reúnen quincenalmente para evaluar el avance de las iniciativas formuladas, y generar

nuevas que permitan brindar apoyo a sus integrantes que atraviesan dificultades económicas o familiares.

La Organización es estructurada por un grupo de mujeres con necesidad similares, en condiciones familiares y sociales similares, donde gran parte de sus participantes son madres solteras, abandonadas por sus cónyuges y convivientes, con escasos recursos económicos, de estrato social medio bajo y bajo, provenientes de provincias, principalmente de la provincia del Carchi. No poseen vivienda propia, en su mayoría solo han concluido sus estudios primarios, no han tenido capacitación formal y poseen conocimientos muy elementales para ejercer otros oficios.

Las condiciones poco formales en las que presentan su oferta laboral y la estrategia de promoción a través de recomendaciones, no les ha permitido desarrollar una alternativa laboral estable que garantice el crecimiento personal y familiar.

Sin embargo, se destaca su capacidad luchadora y emprendedora que en momentos en los que no consiguen un trabajo formal dentro del área de servicio doméstico, se reúnen para establecer nuevas alternativas que les permita captar recursos de manera ágil y en menor plazo, como es el caso de ventas informales o actividades comunitarias solidarias, con lo que se cubre necesidades inmediatas de sus compañeras y permite el apalancamiento para nuevas actividades temporales.



## Árbol de Problemas

### EFECTOS

Oferta laboral limitada de parte de posibles empleadores que están interesados en contratar miembros de la asociación

No cumplen con prerequisites necesarios para asistir a una capacitación orientada a sus actividades.

Inestabilidad laboral ya que no cuentan con las suficientes habilidades para desempeñarse en el oficio doméstico.

### PROBLEMA

Capacitación formal reducida en la organización de mujeres del barrio Jardines de Marianitas, del DMQ, sector Calderón, año 2014.

### CAUSAS

Limitadas oportunidades de acceso a capacitación de parte del estado a este sector de las trabajadoras.

Educación Básica y Bachilleratos no concluidas en gran parte de las asociadas a la organización.

Bajos ingresos económicos de las socias que conforman la organización.

**Gráfico N° 1:** Relación Causa- Efecto (Árbol de Problemas)  
**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

## **Análisis Crítico**

La capacitación formal reducida se presenta como el problema central para la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, quienes buscan hacer de este trabajo su forma de sustento permanente.

El débil respaldo gubernamental para impulsar una política pública de capacitación permanente que brinde alternativas de tecnificación y desarrollo de nuevos e innovadores modelos de gestión del servicio doméstico, limita las oportunidades de organización y potencialización de nuevos servicios en casas familiares, considerando que las personas que prestan este servicio, son personas que en su mayoría tienen nivel de escolaridad inconclusa, que de manera empírica y por necesidad familiar han desarrollado destrezas y habilidades domésticas, como son: el lavado y planchado de ropa, arreglo y limpieza de sus viviendas, costura básica, cocina de platos tradicionales, entre otras actividades relacionadas directamente con el quehacer doméstico en el hogar.

La recesión económica en el Ecuador, un fantasma presente a través generaciones en nuestro país y que de seguro seguirá presentándose en la vida económica de los ecuatorianos, del que se refleja la casi entrañable pobreza de un alto porcentaje de hogares ecuatorianos y que difícilmente será erradicada ya que representa uno de los negocios más importantes de los poderes económicos y políticos y que además incorpora un mecanismo para amasar poder, ha sido el factor determinante para que hombres y mujeres de bajos recursos en nuestro medio abandonen la educación y deban salir en busca de trabajo que les permita ser el soporte de sus familias. Sin embargo esto representa en su oferta laboral bajo nivel competitivo, lo que además se complementa con limitadas fuentes de empleo para la mano de obra no calificada.

El bajo nivel de educación regular y la mínima capacitación formal presentada por las integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, que las identifica como un grupo poco confiable y sin garantías

probadas, genera incertidumbre entre los ofertantes de servicios domésticos al momento de contratar a este personal no calificado, considerando el reducido nivel de oferta de mano de obra calificada en nuestro medio para este tipo de servicios. Es así como la demanda de empleadores de servicio doméstico se reduce considerablemente y deja un mercado limitado sin bases estructurales para su desarrollo.

Lo señalado deriva a que las integrantes de Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas deban buscar plazas de trabajo de manera individual y sin apoyo organizativo que permitiría mayor credibilidad, lo que desencadena inestabilidad laboral de sus integrantes, además de inseguridad personal y familiar, que obliga a buscar formas paralelas de negocio informal, acrecentando los niveles de subempleo en el País.

### **Prognosis**

La situación de las integrantes de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, de continuar siendo la principal problemática la reducida capacitación formal en sus integrantes, se verá reflejado en la disminución de oferta laboral de servicio doméstico, en el que se evidenciará la baja calidad en la oferta de servicios que se presentará sus posibles contratantes.

Esta reducida capacitación formal en las integrantes de la organización, pondrá en evidencia las insuficientes garantías de credibilidad necesarias para desarrollar una propuesta de servicios fortalecida que permita mejorar la autoestima de las integrantes de la organización.

Como consecuencia de lo señalado, y frente al escenario presentado, las integrantes de la organización se verán obligadas a buscar nuevas alternativas de ingresos a través de la generación de negocios informales, mismos que además de presentar inseguridad personal y familiar, incrementa la conflictividad familiar.

## **Formulación del Problema**

¿La reducida capacitación formal incide en la oferta laboral del servicio doméstico de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, de la ciudad de Quito, en el año 2014?

### **Interrogantes de la Investigación**

- ¿Qué tan reducida es la capacitación formal en el servicio doméstico de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas para el establecimiento de capacidades laborales de sus integrantes?
- ¿Cuáles son los estándares de la oferta laboral de servicios domésticos que promueve la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, para la determinación de potenciales servicios?

### **Delimitación de la Investigación**

**Campo:** Gestión de Proyectos Socio Productivos

**Área:** Diseño de problemas sociales

**Aspecto:** Formalización en la prestación de servicios domésticos

### **Delimitación Espacial**

Calle el Batán, lote 25, Barrio Jardines de Marianitas, sector Calderón, ciudad de Quito

### **Delimitación Temporal**

El tiempo del problema para la presente investigación es de enero a diciembre del 2014 y el tiempo de la investigación es del 27 de septiembre del 2014 a 31 de marzo de 2016.

## **Unidades de Observación**

Miembros de la Organización Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas.

## **Justificación**

La presente investigación se enfocará a estudiar la manera en la que las integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas presentan sus servicios domésticos a la demanda laboral en hogares del norte de la ciudad de Quito.

La investigación nace de la necesidad generada por un grupo de mujeres, todas madres de familia, que ven limitada la oferta de servicios domésticos que prestan, debido al informalismo técnico con el que presentan su oferta de servicios laborales a sus posibles empleadores.

El no recibir capacitación formal para incrementar su abanico de servicios, su desgastada imagen laboral y sus débiles estándares de honorabilidad, son factores que han influido para cubrir un espacio reducido de la demanda del sector norte de la ciudad de Quito.

La débil organización familiar y económica estructura un marco de desarrollo con limitadas oportunidades, mismas que afectan psicológicamente a las integrantes de la Organización y limitan sus aspiraciones y capacidades. Se evidencia el poco respaldo recibido por su núcleo familiar, mismo que se resquebraja con facilidad en razón de la difícil situación económica.

La presión social, el clasismo, racismo y el consecuente maltrato psicológico al que se ve avocada la labor que desempeña la trabajadora doméstica del hogar, genera el estereotipo y categorización fáctica del nivel laboral, que deprime el desempeño de las personas que pretenden profesionalizar este servicio y hacer de este su estilo de vida, y que por su baja calificación social no se ha desarrollado de manera exitosa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la reducida capacitación formal y su incidencia en la oferta laboral de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas del DMQ, sector Calderón, año 2014.

### **Objetivos Específicos**

- Caracterizar la capacitación formal obtenida por las integrantes de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, del DMQ, sector Calderón.
- Establecer los requerimientos más comunes exigidos por los empleadores de la oferta laboral a las integrantes de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, del DMQ, sector Calderón, año 2014.
- Proponer un plan de capacitación en técnicas para el trabajador doméstico dirigido a las integrantes de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, del DMQ, sector Calderón, año 2016.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Investigativos**

Históricamente en el seno de la sociedad se establecen formas de explotación económica en las cuales se han utilizados todo tipo de recursos, incluido el recurso humano.

En Europa el poder estaba en manos de los señores feudales, personas con títulos nobiliarios que habían recibido del rey o de otro noble más poderoso, un conjunto de tierras conocido como señorío o feudo, en virtud de las relaciones de vasallaje. A su vez el señor feudal explotaba sus tierras a través de la agricultura, actividad llevada a cabo por campesinos que vivían dentro del señorío y que estaban obligados a trabajar para el feudo.

Era derecho del señor feudal recibir amplios territorios, mismos que incluían también derechos sobre sus habitantes. Esta relación es conocida como relación de servidumbre, implicaba que el señor feudal permitía al siervo la utilización de una parcela de tierra dentro de su señorío para que la habite y trabaje. El señor feudal, a su vez debía proporcionar protección al siervo que habitaba dentro de su feudo.

A cambio del uso de tierras y la protección brindada por el feudal, el siervo debía pagar a manera de retribución un tributo o renta, mismo que podía ser: en especies, como cultivos o animales; en mano de obra, trabajando en sus tierras particulares; y/o tributo en dinero. Adicionalmente de los tributos, el siervo estaba obligado a usar los molinos, puentes, hornos y demás posesiones del señor feudal, por lo cual debía pagar un impuesto de uso. (sobrehistoria.com, 2016).

En América hispana, los campesinos rurales, mayoritariamente mujeres indígenas, eran sirvientes de la clase alta. Las mujeres indígenas que trabajaban con familias españolas eran a menudo esclavizadas, estaban prohibidas de casarse o dejar el trabajo y como forma de pago recibían habitación, pensión, medicina, instrucción religiosa y ropa (Larra fiaga Salazar). El servicio doméstico apareció para cubrir el vacío dejado por los negros libertos o manumisos. Heredó rasgos de esclavismo y reprodujo en la vida cotidiana las relaciones que existían en las haciendas andinas, caracterizado por ser un trabajo obligatorio y gratuito de un menor de edad para un artesano de la casa hacienda, quien le enseñaba el oficio. Se caracterizaba por ser una combinación de violencia y paternalismo. Buscaba además imposibilitar cualquier movilidad geográfica o social, y así mantener las jerarquías.

Durante la Colonia a la población indígena se la podía obligar a cumplir con tareas que nadie quería hacer, por lo que eran peones en las haciendas, en minas, o eran los sirvientes de los españoles/as. Por ello en el siglo XVII los indígenas se dedicaban a las tareas más denigrantes y esto era justificado por su natural servilismo e inferioridad, todo lo cual reflejaba el sistema de dominación que se tejía entre sociedades jerárquicas. Los españoles ejercían un derecho tutelar sobre los indígenas, que otorgaba a los españoles virtudes cristianas y de superior madurez para procurar protección y bienestar a los indígenas.

Esta misma lógica se mantuvo hasta inicios del siglo XX, con un servicio doméstico compuesto por indígenas, negros y otros grupos que aceptaban su inferioridad, con pocas expectativas de cambiar de vida o tener otras aspiraciones. En este contexto, eran las mujeres indígenas solas, con hijos o huérfanas, las que se dedicaban al servicio doméstico, mientras que los hombres indígenas adoptaron otros oficios.

La población indígena de Latino América respondía a las demandas de trabajadores en el sector manufacturero y de servicios. En 1963 la mayoría de las mujeres indígenas trabajaban en el servicio doméstico. La mano de obra del



servicio doméstico era mayoritariamente femenina, entre españoles pobres, de casta y esclavas negras e indias. Los contratos de trabajo de la época demostraron que existían niveles entre las trabajadoras servicio doméstico. Primero estaban españolas amas de llave, y al final estaban indias y esclavas. En un nivel intermedio estaban las amas de leche, quienes se dedicaban exclusivamente a la alimentación y cuidado de infantes. Las mujeres indígenas encargadas del cuidado de casa recibían remuneración mucho menor que las amas. En ambos casos se les brindaba alimentación, medicina, vestido una vez al año y enseñanza de doctrina (Vergara, 2000).

En dicha época el trabajo era una actividad que no otorgaba estatus y menos aún el trabajo manual. En esta lógica el trabajo doméstico era el más servil, y con mayor grado de tutela y sujeción. Contar con sirvientes era un modo de alejarse de la manufactura y elevar su estatus frente a la sociedad, mientras más personas estaban su dominio, mayor era el estatus. La distancia física era esencial para diferenciar entre patrones y sirvientes, dispuesta simbólicamente por las características de las casas que contaban con habitaciones para patrones y espacios separados para los sirvientes.

En las primeras décadas del siglo XX las mujeres y hombre indígenas fueron entregados a padrinos mestizos a cambio de favores. Sin embargo el desarrollo de la carrera urbana de los varones era diferente al de las mujeres. Ambos se iniciaban como sirvientes y pronto los hombres aprendían algún oficio, mientras que las mujeres usualmente trabajaban en actividades domésticas que implicaban subordinación (De la Cadena, 1996).

El trabajo doméstico, tal como se ha visto es una de las ocupaciones más antiguas, que nace en la historia mundial con la esclavitud, el colonialismo y otras formas de servidumbre. En la sociedad actual el trabajo dentro de los hogares es esencial para que la economía también funcione fuera de ellos. Los trabajadores domésticos representan hoy en día una amplia cuota de la fuerza laboral, sobre todo en países en desarrollo y ha seguido aumentando, incluso en el mundo industrializado.

Los trabajadores domésticos perciben un salario a cambio de cumplir en hogares particulares una serie de labores familiares que se asignan según el tipo de trabajo sea a hombre o mujeres. El hogar de terceros es el lugar de trabajo, no obstante la labor que realizan los trabajadores domésticos no corresponde a lo que generalmente se considera mercado laboral, y refleja una dicotomía entre el trabajo y la familia. Si bien los trabajadores domésticos cocinan, limpian, cuidan niños, a las personas de la tercera edad, a personas con discapacidades e incluso a animales domésticos, sus tareas no se definen con precisión desde un principio y pueden variar considerablemente con el tiempo (Trabajo, 2010).

Según lo señalado y pese a que la Organización Internacional del Trabajo incluye en el trabajo doméstico a hombres y mujeres, cabe puntualizar que en América Latina y en el mundo, por sus bases sociales y debido al desempeño implícito de las mujeres en el hogar, el trabajo doméstico como una forma de desarrollo económico familiar, es en su mayoría desempeñado por mujeres. Por lo que considero importante para desarrollar el objeto de este trabajo de estudio, contemplar que la actual situación de las mujeres en el mercado de trabajo tiene un origen en la diferenciación entre el trabajo productivo y reproductivo, dado que el trabajo doméstico no se considera como trabajo en el sentido estricto de la palabra, en el plano de la cotidianidad nos referimos al empleo formal como trabajo, pero no se usa la palabra trabajo para las mismas actividades si estas no se encuentran remuneradas.

Es así que en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el significado de trabajo está regularmente relacionado la ocupación remunerada, o “El esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, (...)” (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2016).

Lo mencionado está determinado por un histórico reparto sexual, en el que la pertenencia de uno u otro género determina las prácticas laborales: los hombres para la producción (trabajo remunerado) y las mujeres para la reproducción (trabajo no remunerado). Esta histórica exclusión femenina del trabajo

remunerado, es posiblemente fruto de la subordinación de la que ha sido presa la mujer a través del tiempo.

Pese a la marginación de las mujeres en el mercado de trabajo, los vertiginosos cambios sociales relacionados con el desarrollo económico y demográfico en el mundo han dado paso a nuevos espacios de incorporación femenina en el mercado de laboral, mismos que se viene dando desde la Segunda Guerra Mundial de forma masiva y generalizada, aunque con las peculiaridades propias del clasismo social y del racismo. Es a partir de la década de los 90 cuando mujeres se incorporan de forma masiva al mercado de trabajo (Género y Economía, 2016).

Confirmando la tendencia histórica de las tres últimas décadas la tasa de participación femenina aumenta significativamente en los años 90 (en un ritmo similar observado durante los 80), mientras que el crecimiento de la participación masculina se estanca. La reducción de la participación masculina en el mercado laboral se explica en las diferentes dificultades que presentan los hombres en el desarrollo laboral, teniendo como sus principales contrarios al criterio de irresponsabilidad que viene de la mano con vicios sociales, como el alcohol y sus consecuencias en el trabajo, y relaciones con diferentes parejas. Estos temas han convertido al hombre en el tiempo en una relación laboral poco confiable y menos comprometida. Al contrario de la mujer que está menos apegada a vicios y más comprometida con la estabilidad laboral. Este fenómeno se ha venido exteriorizando en países con crecimiento industrial como Colombia, en donde las mujeres han desplazado al hombre en las labores de manufactura en las industrias, donde se señala que el nivel de accidentalidad ha disminuido considerablemente.

La creciente participación de las mujeres en el mercado laboral es una de las transformaciones más notables de los últimos cincuenta años en América Latina, pero se está desacelerando. En los años 60 solo 2 de cada 10 mujeres trabajaban en América Latina, hoy más de 6. Sin embargo desde la década del 2000, una investigación del CEDLAS, demuestra una tendencia de desaceleración de

inclusión de mujeres en el mercado, pese a que la incorporación de mujeres en el trabajo sigue en aumento.

En los 90 la tasa de participación de las mujeres creció en casi un punto porcentual por año, desde la década del 2000 esta tendencia se redujo a un tercio y en algunos países de la Región se detuvo. Las más afectadas son mujeres más vulnerables, de bajo nivel educativo, que viven en zonas rurales y/o con cónyuges de bajos ingresos (CEDLAS, 2015).

Pocos países de la Región han desarrollado política pública entorno a fortalecer las oportunidades de inserción femenina al mercado laboral, misma que debe ser apuntada al fortalecimiento de jardines maternales, educación pública de calidad, incentivos para mujeres que ingresen a nuevos empleos, jornadas más flexibles para madres, entre otras.

La incorporación de las mujeres al mercado laboral hizo que muchas familias necesiten una ayuda en los quehaceres del hogar, por la agitación de la rutina diaria. Las jefas de hogar están más horas en el trabajo y menos tiempo dedicadas a las actividades hogareñas. Desde la limpieza y la cocina cuidado

El servicio doméstico en la República del Ecuador (en adelante la llamaré Ecuador), desempeñado por las denominadas empleadas domésticas, es un antiguo oficio aprendido de manera empírica en sus hogar y llevado al desempeño laboral por mujeres, especialmente de sectores populares, indígenas y afros.

La situación de los trabajadores domésticos es una preocupación de la OIT desde hace varios años. En 1965, la Conferencia Internacional del Trabajo adoptó una resolución sobre las condiciones de empleo de los trabajadores domésticos, en la que se reconoce la urgente necesidad de establecer un nivel de vida mínimo, “compatible con el respecto de la persona y de la dignidad humanas, que son esencial para la justicia social (OIT, 1965)”, en beneficio de los trabajadores domésticos en los países desarrollados y en vías de desarrollo. Las investigaciones

se realizaron de manera que pudiera servir de base para la adopción de un instrumento internacional sobre las condiciones de empleo de los trabajadores domésticos.

Pese a las afirmaciones que ha realizado la OIT, de que los trabajadores domésticos tienen derecho a gozar de condiciones de trabajo decentes y que deben ser reconocidos sus derechos como tales y pese a su inclusión expresa en la legislación de muchos países, el trabajo doméstico remunerado sigue siendo prácticamente invisible como forma de empleo. Asociado a nociones de familia y de trabajo no productivo, se considera que la relación de trabajo no cuadra claramente en el marco general de la legislación laboral existente, pese a derivarse de la relación entre el amo y el sirviente.

No obstante, en el plano local tiende a hacerse referencia a esa misma especificidad en las normas y prejuicios tradicionales sobre el trabajo y los trabajadores, para justificar la denegación a los trabajadores domésticos de su condición de trabajadores reales que les daría derecho al pleno reconocimiento jurídico y a la protección a la que están amparados por derecho (Trabajo, 2010).

Todavía en Latinoamérica en la actualidad se puede identificar en la relación empleador y trabajador del hogar algunos comportamientos serviles, sobre todo en la modalidad cama adentro, caracterizada por la ausencia de distinción entre el tiempo laboral y el tiempo de la vida privada de la trabajadora, es así que la trabajadora debe estar disponible en cualquier momento, hasta en su descanso nocturno, lo que ha conllevado al casi imposible desarrollo de su vida privada, con pocas posibilidades de salida, cambio ocupacional, visita filial y matrimonio. La condición de menor de edad, migrante, mujer, aislada de su sistema familiar, disminuyó las posibilidades para enfrentar situaciones vejatorias y contradecir el poder impuesto por el empleador y su familia. Esto sumado al hecho de que en algunos países ha sido tradición la entrega de hijas menores de edad a la familia de la madrina, basada en la relación de compadrazgo (Carrasco, 2014).

## **Fundamentaciones**

### **Fundamentación Filosófica**

La presente investigación se basa en el paradigma positivista, en vista que el enfoque predominante es el cuantitativo, según (Meza, 2003) señala:

El positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que por tanto, de lo único que había que preocuparse, indica Dobles, Zúñiga y García (1998), era de encontrar el método adecuado y válido para “descubrir” esa realidad. En particular, asume la existencia de un método específico para conocer esa realidad y propone el uso de dicho método como garantía de verdad y legitimidad para el conocimiento. Por lo tanto, la ciencia positivista se cimenta sobre el supuesto de que el sujeto tiene una posibilidad absoluta de conocer la realidad mediante un método específico. (pág. 16)

El enfoque positivista se liga de manera adecuada a la presente investigación en virtud que el análisis a realizar y su campo de acción está relacionado con ámbito social, siendo la investigación objetiva y basada en métodos cuantitativos, en el que los resultados presentados serán sometidos a su respectivo análisis.

### **Fundamentación Legal**

La Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT), es un organismo especializado de la ONU que tiene por objetos “la promoción de la justicia social y el reconocimiento de las normas fundamentales del trabajo (Oficina de la Naciones Unidas, 2016)”, la creación de oportunidades de empleo y mejora de las condiciones laborales en el mundo.

La OIT fue fundada en 1919 y es la única superviviente del Tratado de Versalles que se estableció la Sociedad de Naciones. Se convirtió en el primer organismo especializado de la ONU en 1946. En 2008, La OIT adoptó por unanimidad la Declaración de la OIT sobre la justicia social para la globalización

equitativa. Esta es la tercera declaración de principios y políticas de gran alcance adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo desde la Constitución de la OIT en 1919. Es heredera de la declaración de Filadelfia, de 1944, y de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento de 1998. La Declaración de 2008 expresa la visión contemporánea del mandato de la OIT en el área de la globalización. La OIT cuenta con una estructura tripartita, única en el sistema de Naciones Unidas, en la que junto a la representación gubernamental figuran las de empleadores y trabajadores.

Los principales mecanismos de trabajo de la OIT son el establecimiento y supervisión de normas internacionales del trabajo, la prestación de asistencia técnica, y la búsqueda y difusión de la información. Entre sus principales ámbitos de actividad se encuentra la promoción y el respeto de los principios laborales básicos, la erradicación del trabajo infantil, la supervisión de la reglamentación laboral y el cumplimiento de los Convenios, el desarrollo de programas de cooperación técnica, las migraciones laborales y la Dimensión Social de la Globalización. La labor de la OIT gira alrededor de su Programa de Trabajo Decente cuyo objetivo es la promoción de los derechos sociales y laborales, del empleo, de la protección social y del diálogo social a escala internacional.

La OIT es la fuente de derecho internacional laboral representada en sus Convenios y Recomendaciones y en los documentos que emanan de su mecanismo de control de la aplicación de esas normas internacionales del trabajo. Los Convenios de la OIT son tratados internacionales sujetos a ratificación por los Estados miembros de la OIT. Sus Recomendaciones son instrumentos no vinculantes, que por regla general tratan de los mismos temas que los Convenios (OIT, 2016).

La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (OIT, 2016), adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 86.a reunión, el 18 de junio de 1998, marcó la

renovación de un compromiso universal entre los Miembros, incluso si no han ratificado los Convenios en cuestión, de respetar, promover y realizar principios siguientes: libertad sindical, reconocimiento efectivo del derecho a negociación colectiva, eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio, real abolición del trabajo infantil y eliminación de la discriminación respecto del empleo y ocupación.

Según el documento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002), los Estados que ratifican el Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930, adquieren el compromiso fundamental de suprimir, lo más pronto posible, el empleo de trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas. El Estado debe abstenerse de imponer trabajo forzoso u obligatorio y no tolerar que otros lo impongan y debe asimismo derogar todas las leyes y textos reglamentarios o administrativos que prevean o toleren el recurso al trabajo forzoso u obligatorio y adoptar medidas para que todo empleo de ese tipo de trabajo, ya sea realizado por personas del ámbito privado o por funcionarios públicos, sea considerado ilegal en el derecho nacional.

Con el propósito de mejorar las legislaciones nacionales y la práctica de los Estados Miembros en relación con el trabajo doméstico, y así acercarse al concepto de trabajo decente, la OIT adoptó en 2011 el Convenio número 189, sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, y la Recomendación número 201 sobre las trabajadoras y trabajadores domésticos, los cuales han pasado a constituir los instrumentos internacionales más relevantes en la materia.

El Convenio número 189, reconoce como significativa la contribución que realizan los trabajadores domésticos a la economía mundial, además busca garantizar que las trabajadoras domésticas cuenten con condiciones no menos favorables que las aplicables normalmente a otras categorías de trabajadoras y reconoce que para alcanzar este objetivo es necesario considerar el contexto de cada país y la características y especificidades del trabajo doméstico. El referido Convenio define entre otros aspectos: los derechos de las trabajadoras, los



términos y condiciones de empleo, las determinaciones sobre las horas de trabajo, las remuneraciones, las condiciones de seguridad y salud en el lugar de trabajo, las normas relativas al trabajo infantil y las trabajadoras domésticas migrantes, así como lineamientos sobre la seguridad social dirigida al trabajo doméstico. Dado que el trabajo doméstico está integrado en su mayoría por mujeres, el Convenio hace una referencia específica a la protección de la maternidad, como tema de relevancia para dicho colectivo.

En lo que respecta a la seguridad social, el artículo 14 del Convenio número 189, establece que todo Estado Miembro (OIT, 2011) “deberá adoptar medidas apropiadas a fin de asegurar que los trabajadores domésticos disfruten de condiciones no menos favorables que las condiciones aplicables a los trabajadores en general con respecto a la protección de la seguridad social, inclusive en lo relativo a la maternidad” (pág. 6).

El Convenio número 189 se complementa con la Recomendación número 202, adoptada 2 años después, en la que la OIT tiene como objetivo la plena realización de su mandato en el ámbito de la protección social. Extendiendo la cobertura de la seguridad social a todos, incluyendo los migrantes y cubriendo entre otras cosas, todas las formas flexibles y atípicas de empleo como las que caracterizan al trabajo doméstico.

La Recomendación número 201 reconoce las mayores dificultades que experimentan, comparativamente, las trabajadoras domésticas migrantes, quienes en ciertos casos tienen una alta representación numérica. Por consiguiente, la Recomendación núm. 201 rememora el Convenio sobre la igualdad de trato (seguridad social), 1962 (núm. 118), el Convenio sobre la conservación de los derechos en materia de seguridad social, 1982 (núm. 157), Convenio sobre la conservación de los derechos en materia de seguridad social, 1982 (núm. 157) y la Recomendación sobre la conservación de los derechos en materia de seguridad social, 1983 (núm. 167); instrumentos que estipulan los principios fundamentales en relación con la seguridad social, a saber:

- Igualdad de trato y no discriminación, incluida la igualdad de trato en materia de seguridad social entre los nacionales y los no nacionales;
- Preservación de los derechos adquiridos;
- Preservación de derechos en proceso de adquisición; y
- Pago de prestaciones a los beneficiarios residentes en el extranjero.

Además de los mencionados instrumentos, existen otras normas internacionales que complementan el marco de la protección laboral del trabajo doméstico. Tal es el caso del Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), el Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105), el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicalización, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre la edad mínima de admisión al empleo, 1973 (núm. 138), el Convenio sobre los trabajadores migrantes (disposiciones complementarias), 1975 (núm. 143), la Recomendación sobre los trabajadores migrantes, 1975 (núm. 151), y el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182).

Hasta el año 2015, un total de 22 países habían ratificado el Convenio núm. 189 (Cuadro 1), de los cuales la mayoría pertenecen a la región de América Latina y el Caribe. Algunos países han ratificado el Convenio, el cual entrará en vigor en el 2016 (OIT, 2016).

La Constitución de la República del Ecuador, entró en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial el 20 de octubre de 2008, aprobada en el referéndum constitucional del 28 de septiembre de 2008. En su sección octava, de trabajo y seguridad social, en su Art. 33, establece:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (pág. 29)

Así mismo en el artículo 34, resalta la importancia del derecho a la seguridad social por el trabajo realizado, en donde contempla al trabajo doméstico como una importante actividad no remunerada y llevada a cabo por millones de mujeres en el Ecuador, donde señala que:

“Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (2008, pág. 29)”

Dentro de los avances en los derechos del trabajador, en los artículos 333 y 369, la Constitución reconoce como labor productiva al trabajo doméstico no remunerado y enfoca la importancia en el desarrollo económico para el país, así como establece la necesidad de ser incluido dentro del sistema universal de seguro obligatorio, así tenemos:

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley. (2008, pág. 156)

“Art. 369.- (...) El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente.” (2008, pág. 168)

La Carta Magna aporta además, de modo significativo a la reversión de la desigualdad de género que es uno de los ámbitos que más afectan las relaciones sociales, y que distingue el trabajo productivo del trabajo doméstico y reproductivo. La Constitución además reconoce el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano y garantiza la seguridad social progresiva a las personas responsables del trabajo no remunerado, que en su gran mayoría son mujeres.

El Plan Nacional de Desarrollo denominado Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017, aprobado y publicado el 24 de junio de 2013, en su Objetivo 9, establece “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas” y lo resume indicando que “Los principios y orientaciones para el Socialismo del buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable” (SENPLADES, 2013, pág. 74).

Como políticas públicas, dentro del Plan Nacional para el Buen Vivir, podemos señalar dentro del Objetivo 9, las políticas 9.1, 9.3 y 9.4, que destacan el impulso de actividades económicas que generen trabajo digno y cumplimiento a los derechos laborales, tal es así que tenemos:

“9.1 Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos. (...)” (2013, pág. 282)

“9.3 Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. (...)”

(...) i. Profundizar y promover las políticas de erradicación de todo tipo de explotación laboral, particularmente el trabajo infantil, el doméstico y de cuidado humano.” (2013, págs. 283-284)

“9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género. (...)”

(...) c. Establecer mecanismos que permitan democratizar el trabajo de cuidado humano y trabajo doméstico con un enfoque de igualdad y profundizar el apoyo y la protección social para las personas que realizan estos tipos trabajos.” (2013, pág. 284)

Además, quisiera particularizar, que las políticas 9.3 y 9.4 se hace referencia a la erradicación de la explotación laboral y la democratización del trabajo con un enfoque de igualdad.

Así mismo dentro de las metas establecidas para la política pública nacional que apuntalan el cumplimiento de objetivos del (Plan Nacional 2013 - 2017, pág. 76) para el propósito de este estudio, destacan las siguientes:

- Disminuir el subempleo de la PEA al 40,0%.
- Reducir la informalidad laboral al 42,0%.
- Alcanzar el 21,0% de trabajadores capacitados.
- Aumentar en 10 puntos el porcentaje de hogares que cubren la canasta básica.

A partir del año 2012 en el Ecuador, y con la aprobación de la Ley Orgánica para la Defensa de los Derechos Laborales, se homologó el salario de las personas que trabajan en servicio doméstico con el resto de trabajadores del sector privado, con el que la trabajadora doméstica empezó a recibir como mínimo el sueldo básico unificado que establece la legislación vigente y que además dio paso a jornadas de trabajo parciales, así como al goce de beneficios sociales, décimos y afiliación al IESS. Toda esta reforma fue incluida en el Código de Trabajo, que establece:

Art 6.- Añádase el siguiente artículo innumerado después del Artículo 268 del Código de Trabajo:

Art. ... .-A los empleados y trabajadores domésticos se garantiza los mismos beneficios de cualquier otro trabajador en general, debiendo sus jornadas de trabajo y descanso ser de cinco días a la semana o sea cuarenta horas hebdomadarias y los días sábados y domingos serán de descanso. Si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores. (Asamblea Nacional , 2012)

Art 7.- Añádase un Artículo innumerado a continuación del Artículo 36 del Código Civil, que diga lo siguiente:

“Art. ... .-Constituye abuso de derecho cuando su titular excede irrazonablemente y de modo manifiesto sus límites, de tal suerte que se perviertan o se desvíen, deliberada y voluntariamente, los fines del ordenamiento jurídico.” (Asamblea Nacional , 2012)

El Código de Trabajo, en su Parágrafo 3, “De las remuneraciones adicionales” de los trabajadores, señala en su artículo 113 lo siguiente:

Art. 113.- Derecho a la decimocuarta remuneración.- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general y una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores del servicio doméstico, respectivamente, vigentes a la fecha de pago, que será pagada hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales. (Asamblea Nacional, 2013, pág. 21)

La Ley de Seguridad Social modificada y actualizada al 10 de febrero de 2014, establece el plazo para el pago de aportes Sociales y las respectivas sanciones penales por la retención y no pago de los aportes y obligaciones generadas para trabajadores:

Art. 78.- SANCION PENAL.- Sin perjuicio del plazo de quince (15) días para la remisión de aportes, descuentos y multas al IESS, el funcionario público o el empresario privado que hubiere retenido los aportes patronales y/o personales y haya efectuado los descuentos por rehabilitación de tiempos de servicio o de dividendos de préstamos hipotecarios y quirografarios de sus trabajadores y no los deposite en el IESS dentro del plazo máximo de noventa (90) días, contados a partir de la fecha de la respectiva retención, será sancionado con la pena de tres a cinco (5) años de prisión y una multa igual al duplo de los valores no depositados. (Ley de Seguridad Social, 2014, pág. 26)

Así mismo el régimen legal actual en el Ecuador considera la inobservancia y el incumplimiento a los derechos al trabajo y Seguridad social como un delito estipulado en el Código Orgánico Integral Penal, que entró en vigencia a el 03 de febrero de 2014, en el que en su sección sexta, “Delitos contra el derecho al trabajo y la Seguridad Social, en su artículo 243, estipula:

Artículo 243.- Falta de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por parte de una persona jurídica.- En el caso de personas jurídicas que no cumplan con la obligación de afiliar a uno o más de sus trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se impondrá la intervención de

la entidad de control competente por el tiempo necesario para precautelar los derechos de las y los trabajadores y serán sancionadas con multa de tres a cinco salarios básicos unificados del trabajador en general, por cada empleado no afiliado (...) (Asamblea Nacional, 2014, pág. 98)

Dentro de la Sección Séptima del mismo cuerpo legal, se instauran las “Contravenciones contra el derecho al trabajo”, en la que se establece:

Artículo 244.- Falta de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.- La o el empleador que no afilie a sus trabajadores al seguro social obligatorio dentro de treinta días, contados a partir del primer día de labores, será sancionado con pena privativa de libertad de tres a siete días. (Asamblea Nacional, 2014, pág. 98)

### **Fundamentación Cultural**

La continuidad de las tradiciones cotidianas y familiares, constituye uno de los principales roles que han definido la experiencia e identidad de las mujeres a lo largo del tiempo. Estas funciones han determinado modelos genéricos idealizados tanto para las mujeres trabajadoras, como las de élite. Actividades como cocinar, lavar, cocer, cuidar niños, entre otros, forman parte de las acciones históricamente asignadas a ellas, las mismas que, en la mayoría de los casos también han servido como oficios o trabajos que les han permitido ganarse la vida.

Sin embargo, vale destacar que estas actividades, más conocidas como labores propias del sexo, tal como lo hemos señalado en más de una ocasión en este mismo estudio, han recaído especialmente en manos de las mujeres de sectores populares, situación que ha sido explicada por las relaciones entre raza y género definidas en América Latina desde la Conquista. Indígenas, negras, mestizas y mujeres de casta han conformado el contingente de trabajadoras domésticas, situación que da cuenta de las condiciones culturales que han definido las valoraciones sociales y la situación material de este sector laboral, y del trabajo femenino en general. Coyas, chinas, criadas, sirvientas, marías, empleadas domésticas, nanas y asesoras del hogar, son algunos de los diferentes nombres que

han definido la identidad de estas trabajadoras y el tipo de relación social que rodean este oficio.

Desde el siglo XX el servicio doméstico ha sido una de las principales actividades asalariadas ejercidas por mujeres, grupo al que le han reconocido distintas características socioculturales. A pesar de su importante presencia, no fue sino hasta la década del sesenta cuando las trabajadoras domésticas comenzaron a organizarse de manera constante. Frente a las desigualdades laborales que eran denunciadas por la clase trabajadora, ellas sintieron la necesidad de conformar colectivos que luchan por mejorar las condiciones de trabajo, sueldos, relaciones contractuales, definir jornada laboral, obtener seguridad social y todos los asuntos que permitan una mayor valoración social de su actividad y su reconocimiento legal.

### **Fundamentación Económica**

Los modelos económicos no han sido capaces de incluir en sus entramados teóricos aportación del trabajo no mercantil, por lo que han adoptado por reducirlos a la inexistencia. La consideración del Sector de las Economías Domésticas en la contabilidad nacional ocupa un lugar residual, quedando la valoración de la actividad doméstica reducida a la retribución salarial percibida a cambio de los servicios prestados por las empleadas del hogar.

Cabe referirse a la dicotomía de valor de cambio versus valor de uso, que caracteriza a la producción de ciertas actividades económicas. Mientras que las primeras no plantean problema a la hora de ser valoradas, pues el propio valor de cambio de su producción es el que sirve de referencia para su valoración, en el segundo tipo de actividades, las que generan como output un valor de uso, encuentran dificultad para medir con claridad el valor de su producción.

A partir de los años 60 se desarrolla una corriente investigadora, encabezada por el Nobel Gari Becker, conocida como la NEF (Nueva Economía de la



Familia), que considera a la familia como una pequeña empresa, cuya actividad principal es producir bienes domésticos. El protagonismo de esta empresa se lo han llevado las mujeres en la mayoría de los casos. La explicación a tal característica de género se da a razones económicas y biológicas.

Desde el punto de vista económico, el costo de oportunidad de la mujer, entendido como el salario que podría percibir en el mercado laboral a cambio de su fuerza de trabajo, es inferior al del hombre. Esta menor remuneración es explicada a su vez por la menor cualificación de la mujer, lo que justifica nuevamente unos salarios inferiores a los percibidos por el hombre. (Almudena, 2016)

La cuestión común que se plantea en los estudios sobre trabajo doméstico reside en si se considera o no un trabajo productivo. Respecto a esta cuestión cabe señalar la importancia de desarrollar una cuenta satélite que cuantifique el valor del trabajo doméstico en la economía nacional y su aporte en el desarrollo productivo.

### **Fundamentación Social**

Los científicos sociales y los especialistas del desarrollo utilizan dos términos distintos para referirse a las diferencias biológicas y a aquellas construidas socialmente, estos son sexo y género, respectivamente. Aun cuando ambos se relacionan con las diferencias entre mujeres y hombres, las nociones de género y sexo tienen connotaciones distintas.

El sexo se refiere a las características biológicas que entre otras, son comunes a todas las sociedades y culturas. Género, en cambio se relaciona con los rasgos que han ido modelándose a lo largo de la historia de las relaciones sociales. Las divergencias biológicas son el origen de las que se producen en materia de género, pero los modos en que se determina el papel que desempeñan mujeres y hombres van más allá de las particularidades físicas y biológicas que distinguen a

cada sexo. Las diferencias en materia de género se construyen socialmente y se inculcan sobre la base de la percepción que tienen las distintas sociedades acerca de la diversidad física, los presupuestos de gustos, preferencias y capacidades entre mujeres y hombres. Es decir, mientras las disimilitudes en materia de sexo son inmutables, las de género varían según las culturas y cambian a través del tiempo para responder a las transformaciones de la sociedad.

Las relaciones de género derivan de los modos en que las culturas asignan las funciones y responsabilidades distintas a la mujer y al hombre. Ello a la vez determina diversas formas de acceder a los recursos materiales como tierra y crédito, o no materiales como el poder político. Sus implicaciones en la vida cotidiana son múltiples y se manifiestan por ejemplo, en la división del trabajo doméstico y extra-doméstico, en las responsabilidades familiares, en el campo de la educación, en las oportunidades de promoción profesional, en las instancias ejecutivas, entre otras (FAO, 1998).

Es así que en el razonamiento social generalizado, en el que las mujeres deben tener menor remuneración que los hombres, se observa una argumentación circular de difícil ruptura, mismo que se justifica desde el punto de vista biológico – social, en donde la mujer toma un papel protagónico en el hogar por su mayor eficiencia en las labores domésticas. De todas maneras no existe ninguna base científica que apoye esta tesis biológica, pero si muchos casos empíricos que podrían refutarla.

## Organizador Lógico de Variables

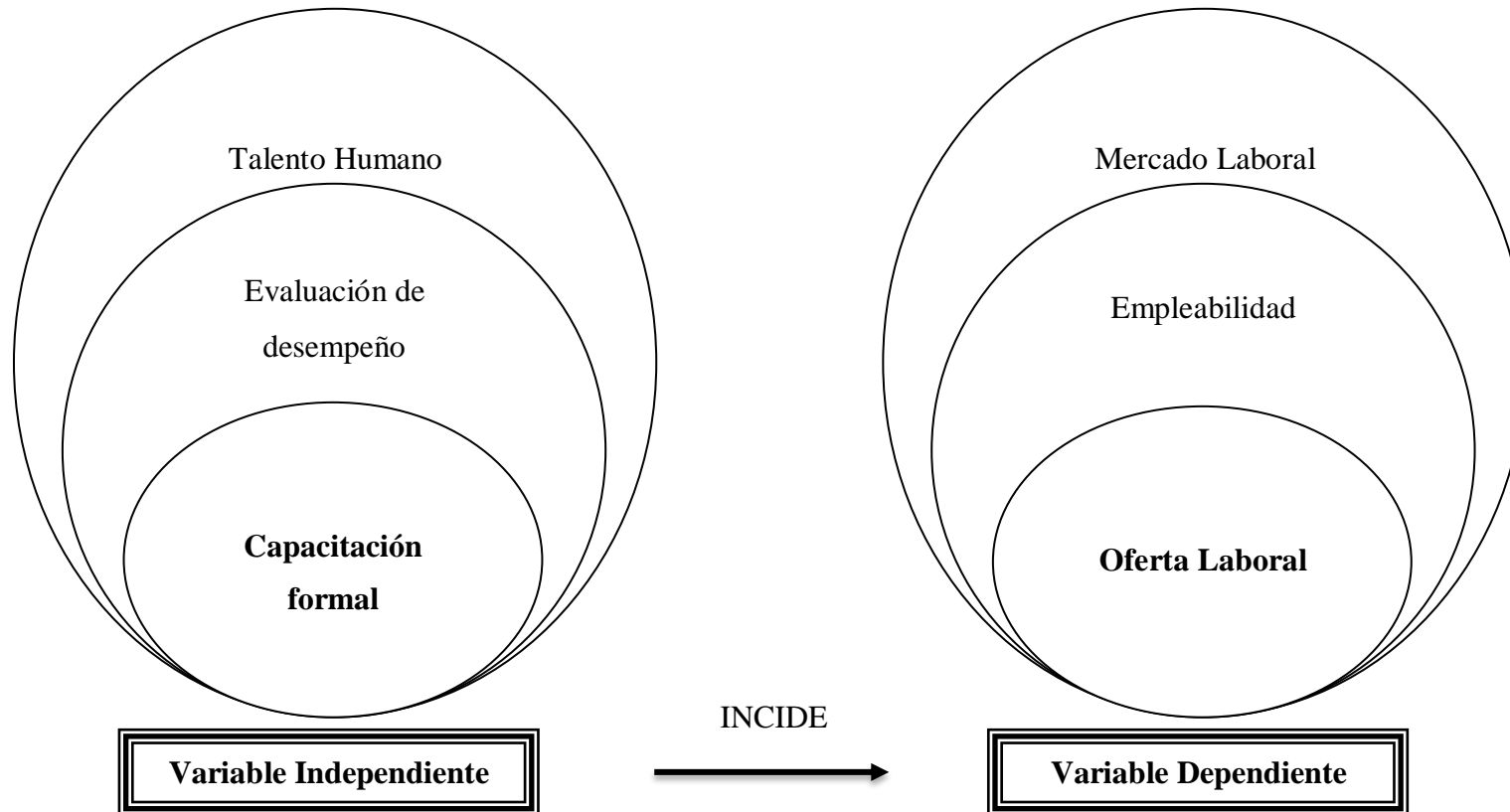
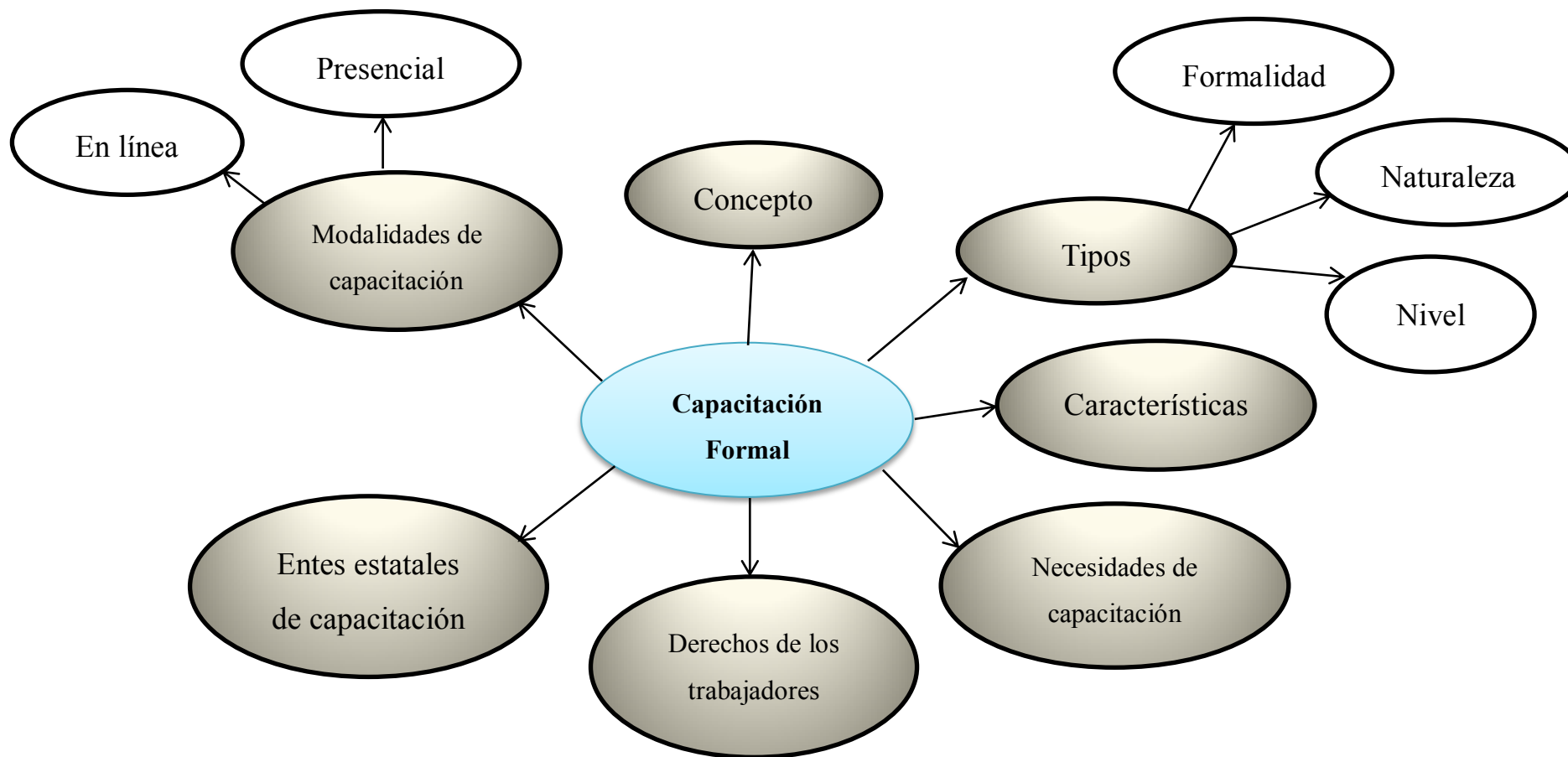


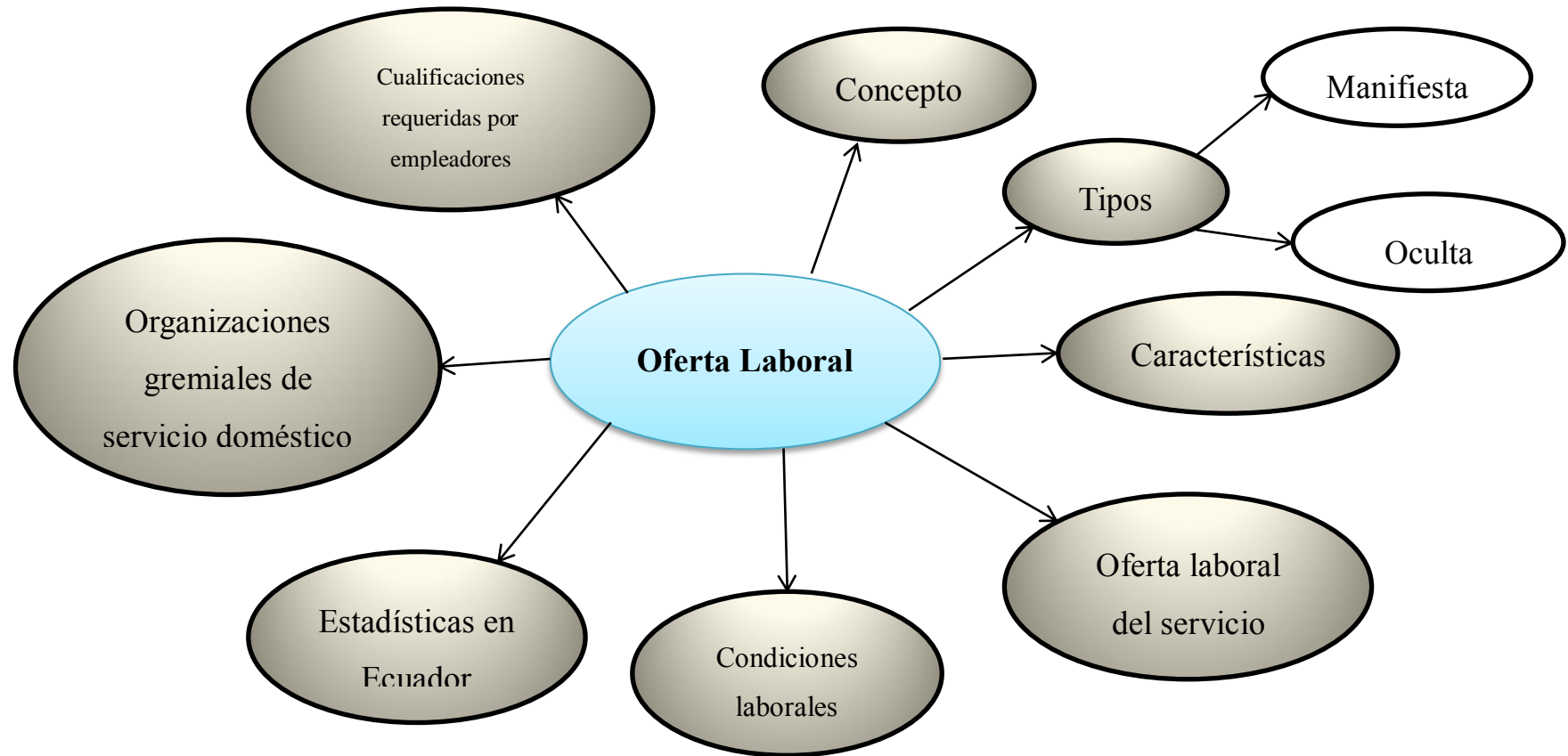
Gráfico N° 2: Red de Inclusiones Conceptuales  
Elaborado por: Álvaro Ruales Saltos

### Constelación de Ideas de la Variable Independiente



**Gráfico N° 3:** Constelación de Ideas de la Variable Independiente  
**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### Constelación de Ideas de la Variable Dependiente



**Gráfico N° 4:** Constelación de Ideas de la Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

## **Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Independiente**

### **Talento Humano**

Según Chiavenato 2013, La definición de talento humano respecto a distintas corrientes teóricas podría en algún momento confundirse con otros conceptos relacionados como competencias, capital humano, habilidades, destrezas, etc. En esencia, se considerara como referente una definición común que pretende resumir tal diversidad. Por ende la definición pretenderá abarcar todas las áreas que pueda contener el concepto.

Por tanto, el talento, según la real academia española de la lengua, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

En consecuencia la definición de talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no entenderemos solo el esfuerzo o la actividad humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, etc. (pág. 15)

### **Evaluación del desempeño**

Según señala la Asociación Española para la Calidad 2017, la evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Así se consigue determinar problemas de supervisión y gerencia, integración de personas a la organización, adecuación de la persona al cargo, posibles disonancias o falta de entrenamiento. Para, en consecuencia, poder establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas, mejorando la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones.

La organización internacional ISO, ha publicado en 2012 la norma ISO 10667: 2012. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y contextos organizacionales. Esta norma tiene como misión proporcionar una guía clara y concisa para unas buenas prácticas en evaluación de personas en contextos laborales, y lo hace desde una perspectiva basada en evidencias, medible y aplicable a nivel mundial. Se estructura en dos partes:

- Una primera referente a los requisitos para el cliente
- Y la segunda, a los requisitos para los proveedores del servicio de evaluación.

La norma describe las competencias, obligaciones y responsabilidades de los clientes y de los proveedores, antes, durante y después del proceso de evaluación, y proporciona directrices para todas las partes implicadas en el proceso evaluador y cubre todo el ciclo de la vida laboral, a escala individual, grupal y organizacional: desde la selección hasta el desarrollo profesional, pasando por la formación, el clima laboral, etc. (pág. 2).

El Ministerio de Trabajo de Ecuador 2008, la evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución, de las unidades o procesos internos y/o el grado de satisfacción de los ciudadanos y/o de los usuarios de bienes o servicios públicos.

El fin de la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que genere condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos (pág. 2).

### **Capacitación Formal**

La educación es uno de los pilares más importantes en el desarrollo de la personalidad. La educación es sinónimo de cultura, de formación y de tener no solo más opciones de encontrar un empleo vocacional sino que estudiar también es sinónimo de tener mejor criterio para tomar una decisión determinada. La formación formal remite a la formación reglada a través de la que el alumno realiza unos trámites determinados hasta obtener el título final.

Uno de los objetivos de la educación formal es el desarrollo personal del alumno a través de la formación en distintas materias. La enseñanza formal se lleva a cabo en el contexto de los centros académicos de enseñanza oficial. Por ejemplo, en colegios, escuelas y universidades.

La educación formal se basa en el cumplimiento de un programa, con unos objetivos pedagógicos concretos, unos métodos de evaluación determinados. Además, la adaptación curricular también muestra la importancia de adaptar la enseñanza a las necesidades de cada alumno (Nicuesa, 2015).



Pacheco, 2016, conceptualiza a la educación formal: “Educación formal: aprendizaje ofrecido normalmente por un centro de educación o formación, con carácter estructurado (según objetivos didácticos, duración o soporte) y que concluye con una certificación. El aprendizaje formal es intencional desde la perspectiva del alumno” (pág. 14).

Según Mortis, 2011, la capacitación formal: “Capacitación Formal: Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.” (pág. 3).

Es importante además citar uno de los planteamientos de la teoría educativa realizado por Carl R. Rogers, 1983: “Empirismo, experimentalismo: la base del conocimiento -y de la vida- es la experiencia. La experiencia es el criterio superior que debe regir la misma vida (pág. 32)”.

En cuanto a la capacitación formal que reciben las personas de servicio doméstico se determina que es la educación que se ofrece en los centros de formación y capacitación. Tiene un carácter estructurado, está planificada, las personas disponen de recursos y personal experto, tanto en el conocimiento a transmitir como en el propio proceso de formación.

La capacitación formal suele tener una fecha de inicio y una final. El aprendizaje que se suele obtener de una formación formal suele ser un título o certificado.

Tiene más valor cuanto más nivel tenga el título, por ejemplo, si el título lo expide una universidad tiene más importancia que si lo expide un colegio. (Innovación Educativa, 2008)

Poco o nada se habla de la capacitación al personal de servicio doméstico, al parecer, para que una persona se integre al mundo laboral dedicados al servicio

doméstico, los contratantes principalmente lo hacen por recomendaciones de conocidos que describen ya sea por escrito o de manera verbal sobre la personalidad de quienes deberían contratar, en otros casos se acuerda con la persona interesada en el trabajo, las actividades a realizar, sin siquiera conocer cuál es su estado mental, salud física o mucho menos se ocurre preguntar si ha tenido algún tipo de preparación formal porque prácticamente no han oído hablar sobre ello.

Países como México y Colombia, tratan de implantar la capacitación formal para el personal de servicio doméstico, debido a que la persona que labora como empleada doméstica está a cargo del hogar, en otras palabras, se abre las puertas a personas desconocidas que dicen realizar un buen servicio. Tal como menciona (León, 2013) “El trabajo doméstico se entendió como aquel que se realiza en el hogar para mantener y reproducir la fuerza de trabajo, y que incluye las prácticas de cuidado dirigidas a conservar el equilibrio afectivo y emocional de sus miembros. (pág. 2)”

En Ecuador las trabajadoras de servicio doméstico, actualmente están amparadas en el Código del Trabajo y gozan de todos los derechos del mismo, sin embargo no se toman en cuenta capacitar de manera formal a dicho personal, lo cual pueden resultar positivo para tener una mejor visión en lo que respecta al servicio doméstico.

### **Tipos de Capacitación**

Galván, 2011, señala que los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos, sin embargo para este estudio los clasificaremos dentro de estos tres ámbitos:

#### **A. Por su formalidad**

- Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa.
- Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica.

#### B. Por su naturaleza

- Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo
- Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

#### C. Por su nivel ocupacional

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes (pág. 1; 2)

### **Características de la educación formal**

La educación formal es la que se genera desde el sistema educativo oficial, está formada por los procesos formativos reglados y estables, que se plantea el gobierno de un país, de una comunidad, para garantizar el sostenimiento y desarrollo de su población.

Está ligada a la idea de obligatoriedad: se intenta que sea gratuita y obligatoria, cada vez una mayor “cantidad de formación” para garantizar la mejor preparación de las personas.

De ella deriva la necesidad de tener un determinado nivel educativo para acceder a uno u otro tipo de empleo.

Se refiere a la formación que ofrece el sistema educativo oficial.

Se considera desde los primeros estudios en edad infantil, hasta los máximos estudios universitarios (posgrado).

Otorga un certificado a la persona que termina cada una de sus etapas o grados.

Certifica que la persona posee determinadas competencias, lo cual sirve como “garantía” y reconocimiento social para tener acceso a otros ámbitos, como el laboral (Lamata, 2003).

### **Necesidades de Capacitación**

Una publicación realizada por Pinto, 2013, especializada en procesos de capacitación, señala que la determinación de necesidades de capacitación es la parte medular del proceso de capacitación laboral. Nos permite conocer las necesidades existentes en una empresa, a fin de establecer los objetivos y acciones en el plan de capacitación.

Toda necesidad implica la carencia de un satisfactor. Cuando se mencionan las necesidades de capacitación, se refiere específicamente a la ausencia o deficiencia en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar satisfactoriamente las tareas o funciones propias de su puesto.

Cuando se analizan las necesidades de capacitación se detectan las desviaciones o discrepancias entre «el deber ser» o situación esperada y «el ser» o situación real. Ello nos permite conocer a qué personas se debe capacitar y en qué aspectos específicos, estableciendo también la profundidad y las prioridades.

Es muy importante tener presente que la capacitación es la solución a los problemas de una empresa cuando sus causas se relacionan con deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes por parte de los trabajadores; pero cuando los problemas sean de tipo administrativo o económico, es indudable que las soluciones impliquen cambios en la organización de la empresa.

La efectividad de un programa de capacitación no depende exclusivamente de la calidad de los cursos, sino también de la forma en que se satisface las necesidades de capacitación previamente determinadas y que contribuyen al logro de los objetivos fijados por la organización.

El estudio de las necesidades de capacitación implica la elaboración de un diagnóstico en el que se manifiesta el estado real de la empresa, es decir, sus posibles malestares, la determinación de problemas y la propuesta de soluciones.

La determinación de necesidades de capacitación es entonces una investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impide desempeñar satisfactoriamente las funciones de su puesto. Entre los beneficios que proporciona un buen estudio de determinación de necesidades de capacitación, se encuentran:

- Conocer qué trabajadores requieren de capacitación y en qué aspectos.
- Identificar las características de esas personas.
- Conocer los contenidos en que se necesite capacitar.
- Establecer las directrices de los planes y programas.
- Determinar con mayor precisión los objetivos de los cursos.
- Identificar instructores potenciales.
- Optimizar los recursos técnicos, materiales y financieros.
- Contribuir al logro de los objetivos de la organización (pág. 12; 13).

### **Derechos de los trabajadores**

La Conferencia Internacional del Trabajo, en su Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y su Seguimiento, adoptada en su octogésima sexta reunión, en la ciudad de Ginebra en 1998, establece:

#### 1. Recuerda:

a) que al incorporarse libremente a la OIT, todos los Miembros han aceptado los principios y derechos enunciados en su Constitución y en la

Declaración de Filadelfia, y se han comprometido a esforzarse por lograr los objetivos generales de la Organización en toda la medida de sus posibilidades y atendiendo a sus condiciones específicas;

b) que esos principios y derechos han sido expresados y desarrollados en forma de derechos y obligaciones específicos en convenios que han sido reconocidos como fundamentales dentro y fuera de la Organización.

2. Declara que todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios, es decir:

a) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;

b) la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;

c) la abolición efectiva del trabajo infantil; y

d) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

3. Reconoce la obligación de la Organización de ayudar a sus Miembros, en respuesta a las necesidades que hayan establecido y expresado, a alcanzar esos objetivos haciendo pleno uso de sus recursos constitucionales, de funcionamiento y presupuestarios, incluida la movilización de recursos y apoyo externos, así como alentando a otras organizaciones internacionales con las que la OIT ha establecido relaciones, de conformidad con el artículo 12 de su Constitución, a respaldar esos esfuerzos:

a) ofreciendo cooperación técnica y servicios de asesoramiento destinados a promover la ratificación y aplicación de los convenios fundamentales;

b) asistiendo a los Miembros que todavía no están en condiciones de ratificar todos o algunos de esos convenios en sus esfuerzos por respetar, promover y hacer realidad los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios; y

c) ayudando a los Miembros en sus esfuerzos por crear un entorno favorable de desarrollo económico y social.

4. Decide que, para hacer plenamente efectiva la presente Declaración, se pondrá en marcha un seguimiento promocional, que sea creíble y eficaz, con arreglo a las modalidades que se establecen en el anexo que se considerará parte integrante de la Declaración.

5. Subraya que las normas del trabajo no deberían utilizarse con fines comerciales proteccionistas y que nada en la presente Declaración y su seguimiento podrá invocarse ni utilizarse de otro modo con dichos fines; además, no debería en modo alguno ponerse en cuestión la ventaja comparativa de cualquier país sobre la base de la presente Declaración y su seguimiento (pág. 6;7;8)

### **Entes estatales de capacitación en el Ecuador**

Según Decreto Ejecutivo número 860, firmado el 07 de enero de 2016 y publicado en el Registro Oficial Suplemento 666 con fecha 11 de enero de 2016, se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación, que en su art. 1 establece:

“Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.- El Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional es el conjunto de principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones, para promover y desarrollar la política pública intersectorial de capacitación, reconocimiento y certificación de cualificaciones de los trabajadores con o sin relación de dependencia, microempresarios, actores de la economía popular y solidaria, grupos de atención prioritaria, servidores públicos y ciudadanía en general” (pág. 2).

Además en su art. 3 la norma *Ibidem* establece las organizaciones que componen el Sistema, dentro de las que señala:

- a) El Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional;
- b) La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional;
- c) El Consejo Consultivo del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional;
- d) El Servicio de Acreditación Ecuatoriano, SAE;
- e) Los operadores de capacitación públicos y privados debidamente registrados o calificados;
- f) Los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados o reconocidos para la certificación de cualificaciones (pág. 2; 3).

En este sentido en el art. 4 crea el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, como ente rector del sistema, que además se encuentra conformado por:

- a) El Ministro Coordinador de Conocimiento y Talento Humano o su delegado permanente, quien lo presidirá;
- b) El Ministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad o su delegado permanente;
- c) El Ministro del Trabajo o su delegado permanente.

El Secretario Técnico del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional actuará como Secretario del Comité.

En el art. 6 de la norma *Ibídem*, se señala que:

“Transformase a la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC) en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional que estará adscrita al Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano, con autonomía administrativa y financiera, para el ejercicio y ejecución de la política inherente al Sistema”(pág. 3).

En el art. 10 del Decreto *Ibídem*, se establece:

“El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) acreditará a los organismos de evaluación de la conformidad (OEC) para la certificación de cualificaciones profesionales, de acuerdo a la normativa legal vigente y



aplicable. Esta acreditación podrá contar con reconocimiento internacional de organismos pares, de acuerdo a los convenios suscritos por el Ecuador” (pág. 4).

En este mismo Decreto, en art. 11 se señala al SECAP como operador público de capacitación profesional:

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), de acuerdo a las políticas y normativas establecidas por el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, ejercerá el rol de operador público de capacitación profesional, en los campos en que se encuentre calificado o registrado, y para cuyo efecto deberá cumplir con los estándares de calidad y demás normas establecidas.

Su oferta de capacitación deberá incluir programas destinados a aquellos grupos excluidos del acceso al trabajo de calidad, la educación formal y la capacitación privada, como los grupos de atención prioritaria, actores de la economía popular y solidaria, subempleados, trabajadores autónomos y desempleados y contribuir en procesos de reinserción y reconversión laboral; además atenderá de forma complementaria en aquellos campos, sectores y territorio en los que la oferta privada no tenga cobertura (pág. 4; 5).

En el Plan Nacional de Capacitación para el Sector Público 2015 – 2017, establece al Ministerio del Trabajo como ente rector de la capacitación para el servicio público (pág. 6).

Además establece que los actores que intervendrán en el cumplimiento de estas políticas son:

- Ministerio del Trabajo, establece políticas y normas de capacitación para el sector público.
- Comité Interinstitucional de Formación y Capacitación conformado por: el Ministro/a de Trabajo o su delegado permanente, el Secretario/a Nacional de

Planificación y Desarrollo SENPLADES o su delegado permanente y el rector/a del Instituto de Altos Estudios Nacionales IAEN, quienes establecen la política nacional de capacitación y formación para el sector público.

- Las instituciones públicas, a través de las UATH aplicarán y ejecutarán las políticas y normas establecidas.
- Servidores y trabajadores públicos a nivel nacional.
- Operadoras públicas: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, el Centro de Educación Continua -EP, y, la Universidad de Postgrado IAEN, Universidades públicas a través de sus centros de educación continua.
- Otras: Instituciones nacionales e internacionales que desarrollan procesos de capacitación para el sector público (pág. 29).

### **Modalidades de capacitación**

Según Goleman (2015), son diversas las formas en que el personal puede ser capacitado. Es preciso evaluar cuál de ellas es la más idónea para los objetivos del proceso, para ello el autor presenta tres modalidades de capacitación:

#### **Capacitación online o e-learning**

Se les llama capacitaciones virtuales por oposición a las presenciales, es decir, a las que requieren la presencia del alumno en el salón. Se caracterizan por emplear íntegramente recursos de las tecnologías de la información, en especial internet. Mediante una PC, una laptop, una tablet e incluso un Smartphone es posible conectarse en línea con los instructores y recibir las clases, intervenir en clase, rendir exámenes, entregar trabajos, etc.

Otra característica es su asincronía, es decir, que cada participante ingresa al salón virtual de acuerdo a su disponibilidad de tiempo, sin horarios rígidos. Se trata de una formación personalizada, en la cual cada uno avanza a su propio

ritmo. Esto es ventajoso cuando se ha definido una necesidad de capacitación individual.

Pero también existen capacitaciones virtuales grupales, en las cuales cada participante debe respetar el ritmo establecido por el capacitador para que todos avancen en forma simultánea participen en los trabajos en equipo.

### **Capacitación presencial**

Estas son las capacitaciones o formaciones tradicionales, donde los participantes y el capacitador acuden y se encuentran en un aula o auditorio especialmente acondicionado para desarrollar las clases. Estas se realizan y cuentan con intervenciones de los participantes, produciéndose debates, exposiciones, comentarios verbales que enriquecen el tema tratado in situ.

Este esquema tradicional, sin embargo, puede ser flexible desde el punto de vista de la adaptación a la realidad de cada participante o de la organización, con contenidos, ejercicios prácticos y tratamientos de experiencias sobre la base de situaciones reales.

En la capacitación presencial se puede dar una retroalimentación más dinámica, pues los participantes pueden tratar en simultáneo un tema específico y recibir rápidamente los aportes de los otros participantes incluyendo del tutor.

### **Capacitación mixta**

También llamada semi-presencial, es la capacitación de los diversos componentes antes señalados, es decir, tanto el aprendizaje e-learning como conferencias presenciales. Se trata de aprovechar al máximo los beneficios de las tecnologías de la información y de los componentes de la enseñanza tradicional (pág. 2; 3).

## **Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente**

### **Mercado Laboral**

Para Kizyrian (2015), se denomina mercado de trabajo o mercado laboral al mercado en donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo. La oferta de trabajo está formada por el conjunto de trabajadores que están dispuestos a trabajar y la demanda de trabajo por el conjunto de empresas o empleadores que contratan a los trabajadores.

El mercado de trabajo tiene gran importancia para la sociedad. Su mal funcionamiento puede afectar negativamente al crecimiento económico y al empleo de un país. Además, el paro tiene importantes costes económicos y sociales:

- Económicos, ya que el desempleo supone una pérdida de producción potencial.
- Sociales, por los efectos nocivos del desempleo sobre la distribución de la renta y, de ahí, sobre la cohesión social.

De esta manera, el crecimiento, la optimización de los recursos y cohesión social dependen, en buena medida, del correcto funcionamiento del mercado de trabajo.

El salario es el precio del factor trabajo. Cuantos más bajos sean los salarios reales más trabajo demandarán las empresas. Cuanto más elevados sean los sueldos, más gente querrá trabajar.

La demanda de empleo está directamente vinculada a la actividad económica, de modo que sólo un crecimiento sostenido de la renta puede garantizar el crecimiento del empleo en cantidad suficiente para absorber la población dispuesta a trabajar. En otras palabras, la demanda de trabajo es

derivada de la demanda de bienes y servicios, porque cuando una empresa vende quiere producir más, para ello querrá contratar trabajadores. Por tanto, si no hay producción no habrá más trabajadores que puedan ofertar su empleo.

El desempleo es un desequilibrio económico originado por la diferencia entre la cantidad de trabajo ofrecida y la cantidad de trabajo demandada, en las condiciones y niveles de salarios existentes en un momento dado en el mercado de trabajo. En sentido estricto, por desempleo se entiende el conjunto de personas en edad activa que, estando dispuestos a trabajar, no tienen empleo (pág. 2).

### **Empleabilidad**

Hortal (2010), define a la empleabilidad, como la capacidad individual, facultad o disposición que tenemos las personas para desarrollar, acumular, actualizar y mantener vigentes nuestras competencias, conocimientos y redes de contactos, en función de los requerimientos del cambiante mercado laboral - según la especialidad de cada quien - para mejorar nuestra productividad y competitividad, contribuir a las metas, objetivos y resultados del negocio y agregar valor real al trabajo que realizamos y a nuestra marca personal.

A mayor nivel de empleabilidad, mayor será la demanda por nuestros servicios profesionales, mejores nuestras oportunidades para mantener o mejorar el actual espacio de contribución o para encontrar un nuevo o mejor empleo cuando y donde sea necesario.

El mejor nivel de empleabilidad nos da más poder para decidir sobre nuestro proyecto de carrera y poder manejarlo como nuestro mejor negocio propio en pos de una mayor satisfacción profesional y/o personal. La tasa de empleabilidad es la adecuación del conjunto de competencias personales y profesionales a las demandas del mercado en un momento dado.

La empleabilidad es hoy el paradigma fundamental de nuestra vida laboral. Asumir responsabilidad por nuestra propia vigencia y competitividad y desarrollar nuestra empleabilidad es la tarea permanente de quienes comprendemos que no hay trabajo seguro; que la seguridad viene de nuestro propio nivel de empleabilidad reconociéndonos como “proveedores” de servicios para la organización “cliente”; que no nos pagan por ir a trabajar sino para generar valor cada día con logros concretos y ojalá cuantificados y para contribuir al resultado (pág. 2).

### **Oferta Laboral**

Con una economía inestable, difícil referirnos a la prosperidad laboral, al identificar este malestar el dinero reduce, las familias “cuidan sus bolsillos” tratan de hacer las actividades que comúnmente delegaban a otras personas generando una cadena de desempleo.

Como expresa (Baena, 2010) El mercado de trabajo es el mercado donde se intercambia el factor productivo trabajo. En este mercado, el papel de las empresas y de las economías domésticas es al contrario del que tienen en los mercados de bienes y servicios. En el mercado de bienes, como el de los televisores, los bienes los ofertan las empresas y los demandan las familias; sin embargo, en el mercado de trabajo, son las empresas las que demandan trabajadores y las familias las que ofrecen su trabajo. (p. 34)

Según (Fontana, 2010, pág. 122)

“La oferta laboral está constituida por la oferta de mano de obra que es reclamada por las empresas en función de sus necesidades productivas. Dicho de otro modo la oferta laboral se constituye por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario.”

Para (Calvo, 2010, pág. 39) “La oferta del mercado de trabajo o también llamada oferta agregada, está conformada por el conjunto de las ofertas de trabajo existentes en un momento dado.”

En base a lo que explica (Baena, 2010) la cantidad de trabajo que se ofrece en una economía depende de:

- El volumen de población activa. Cuanto mayor sea ésta, mayor será la oferta de trabajo.
- El número de horas que cada persona esté dispuesto a trabajar, lo que dependerá entre otros factores, del salario percibido

### **Tipos de oferta laboral**

Según (Ortega, 2017), las empresas son consideradas por muchos economistas como la institución que más ayuda al desarrollo de la una nación; debido a que éstas en su mayoría generan ingresos y empleados a los habitantes de un determinado país. Mientras más crece una empresa, más larga se hace la demanda de trabajadores y es así como se comienzan a crear ofertas de trabajo. Las empresas siempre han tenido determinadas formas de ofertas bacantes en sus compañías, pero con el desarrollo de la tecnología y sobre todo con el mundo digital, la forma de lanzar una oferta empleo ha cambiado un poco con respecto a la forma en que se realiza.

En la actualidad, se pueden dividir las ofertas de empleo en dos categorías, una es la de la oferta de empleo manifiesta y la otra es la oferta de empleo oculta.

La oferta de empleo manifiesta es una de las más antiguas y utilizadas por las empresas; consiste en el hecho de que una determinada empresa hace públicamente su intención de contratar a nuevo personal para que labore en la misma. Ésta manifestación casi siempre se realiza en los periódicos, en la sección de empleo, aunque como se mencionó anteriormente, el desarrollo del mundo virtual ha mejorado la forma de solicitar empleados. Ahora se ha vuelto muy popular que las empresas publiquen ofertas de empleo en páginas web dedicadas a eso, y en algunos casos, las mismas empresas publican sus ofertas en el sitio web oficial de la institución.

El otro tipo de oferta de empleo es la oculta, la cual ha tomado popularidad entre las empresas, éste tipo de oferta consiste en que una persona envíe una solicitud de trabajo a una empresa que no está solicitando públicamente, pero que está dispuesto a contratar a nuevas personas. Este tipo de oferta se caracteriza porque el solicitante envía directamente su Curriculum vitae, porque la empresa selecciona directamente a una persona sin publicar una oferta de empleo, o porque una persona consigue empleo con ayuda de un empleado de la empresa, que sirve de intermediario.

Este tipo de oferta también ha sufrido cambios gracias al desarrollo de la tecnología, en el sentido de que ahora las personas utilizan las redes sociales como medio para darse a conocer. Esto es popular en la actualidad como el empleo 2.0; lo que hace que las empresas en vez de ofertar empleos, decidan hacer búsquedas discretas en la web.

Las ofertas de empleo públicas manifiestas u ocultas, pueden llegar a ser subdivididas a su vez como ofertas de empleo privado u ofertas de empleo público. Las características que las diferencian es el hecho de que en una oferta de empleo al sector privado la gestiona directamente una determinada empresa; la persona debe realizar pocos o casi ningún trámite burocrático y la selección es muy simple, además de no pagar por la solicitud; en cambio la oferta de empleo público se caracteriza por el hecho de ser gestionada por el estado, casi siempre es pública, los aspirantes deben cumplir con ciertos trámites burocráticos, y en su mayoría se debe pagar por presentar la prueba de selección de personal (pág. 2; 3).

### **Características de la oferta laboral**

Según una la publicación realizada por (Sandoval & Iriarte, 2010), las nuevas características del empleo son:

- a) La cualificación intelectual (capacidad analítica: interpretación, intuición y comprensión de tendencias) es la principal fuente de competencia.



- b) Reducción de las fronteras entre trabajo manual e intelectual, entre espacio profesional y espacio doméstico. Cada vez más el trabajo está dentro de nosotros.
- c) La formación más que transmitir información debe transmitir capacidad de raciocinio.
- d) Capacidad para entender rápidamente los elementos constitutivos de un problema, comunicarlos, discutirlos y plantear soluciones efectivas, fáciles de entender.
- e) Amplia capacidad analítica.
- f) Interactuar confortablemente con computadoras con enormes capacidades.
- g) Constante disposición al cambio (pág. 33).

Además la publicación indica que el mercado laboral actual se caracteriza por:

- Incremento de la presencia de la mujer en más sectores profesionales.
- Aumento de la producción, pero reducción de los puestos de trabajo.
- Aparición de nuevas profesiones.
- El sector servicios es el que ocupa más personas.
- Aumento de las pequeñas empresas en grandes núcleos urbanos, a consecuencia de una descentralización productiva.
- Fuerte competencia entre empresas.
- Aumento de la mecanización, uso generalizado de robots y automatismos industriales.
- Implicación de las personas trabajadoras en el funcionamiento de la empresa, cada vez se valora más la capacidad de organización y la iniciativa.
- Necesidad de aprender y adaptarse a cambios tecnológicos en muchas profesiones u oficios.
- Reducción de la jornada laboral.
- Aumento de oportunidades laborales dónde se trabaja con información, gráficos, datos, estudios (pág. 38).

## **Servicio doméstico**

Servicio doméstico es el desarrollo de actividades propias del hogar como son aseo, limpieza, preparación de alimentos, lavado y planchado de ropa, atención de niños y cualquier otra actividad relacionada con el hogar del empleador. Según (Bravo Franco & Bravo Franco, 2011, pág. 14):

Trabajadores del servicio doméstico son los que se dedican en forma habitual y continúa a labores propias de un hogar o de otro sitio de residencia o habitación particular, que no importen lucro o negocio para el patrono. Los trabajadores domésticos tienen como principal tarea cuidar el hogar y a sus miembros. Para muchos trabajadores domésticos, una gran parte de su trabajo está en el cuidado de los niños.

El trabajador doméstico tiene que realizar actividades particulares que las diferencias de otras labores entre estos tenemos, tal como expresan (Bene, Díaz , & Ramella, 2012)

- Trabajo dentro del hogar.
- Alto nivel de informalidad.
- Invisibilidad.
- Bajo nivel educativo.
- Discriminación.
- Bajas remuneraciones.

## **Condiciones laborales**

El estudio de Empleo y condición de actividad en Ecuador (INEC, 2015), presenta un marco conceptual que clasifica a la población con empleo en Ecuador según sus condiciones de actividad.

Es así que se señala que, en la última Conferencia de Estadísticos del Trabajo (CIET 19) se llevó a cabo en Ginebra, en octubre de 2013. En esta

reunión se discutieron y redefinieron los conceptos principales que rigen los indicadores laborales tales como el trabajo, el empleo, el desempleo y el subempleo. La 19na CIET elimina la categoría de otras formas de subempleo y especifica que el subempleo se encuentra conformado por la población con empleo que cumple tres condiciones: una insuficiencia de horas, el deseo de trabajar más horas, y la disponibilidad para hacerlo. Lo anterior, eliminó la discrecionalidad en la definición de subempleo, por lo que se recomienda a los países a implementar dicho cambio.

En el marco conceptual de 2007, existen cuatro grupos de trabajadores clasificados como subempleados, que no se apegan de manera estricta a las recomendaciones de la 19na CIET en materia de subempleo: i) trabajadores en condiciones deficitarias, en términos de ingresos laborales percibidos y/o horas trabajadas, que no desean trabajar horas adicionales; ii) empleo no remunerado; iii) trabajadores con ingresos laborales iguales o superiores al salario mínimo, que trabajan igual o más de 40 horas a la semana y, desean y están disponibles para trabajar horas adicionales, y, finalmente iv) personas con ingresos netos negativos, cuya situación económica adversa no constituye per se una causa de subempleo.

De acuerdo a la 13era CIET (1982), la Población Económicamente Activa (PEA) abarca a “todas las personas de uno u otro sexo que aportan, o pueden aportar, su trabajo para producir bienes y servicios económicos, definidos según y cómo lo hacen los sistemas de cuentas nacionales y de balances de las Naciones Unidas, durante un periodo de referencia especificado” (p.2).

El INEC, divide a la PEA en dos categorías: las personas ocupadas y las desocupadas. Las personas ocupadas, son aquellas que:

Trabajaron al menos una hora en la semana de referencia, o pese a que no trabajaron, tienen un trabajo del cual estuvieron ausentes por motivos tales como: vacaciones, enfermedad, licencia por estudios, etc. Se considera ocupadas también a aquellas personas que realizan actividades dentro del hogar por un ingreso,

aunque las actividades desarrolladas no guarden las formas típicas de trabajo asalariado o independiente. (INEC, 2008, p.10).

Por otro lado, el INEC (2008) define a las personas desocupadas, como personas sin trabajo en la semana de referencia, que están disponibles para trabajar y que podrían estar o no en búsqueda de un trabajo. Dentro de esta categoría, se distinguen dos grupos: los desocupados abiertos –personas sin trabajo que buscan empleo– y los desocupados ocultos –personas sin trabajo, disponibles para trabajar pero que no buscan empleo

La descripción anterior de las estadísticas laborales es limitada respecto a lo que señala la Constitución de la República y lo que promueve el Plan Nacional para el Buen Vivir (PNVB) 2013-2017. En efecto, esta concepción del trabajo está asociada a un paradigma incompatible con el del Buen Vivir planteado por el marco constitucional del Ecuador. El artículo 23 de la Constitución se establece que el trabajo “es un derecho y un deber social [...] fuente de realización personal y base de la economía”; con lo cual, se establece la supremacía del trabajo sobre el capital, el mismo que no puede ser entendido como un factor más de producción sino como un elemento mismo del Buen Vivir.

Según INEC (2015), la CIET 19 especifica que el subempleo es una situación de la población con empleo que cumple tres condiciones, de manera simultánea: una insuficiencia, por ejemplo de horas, el deseo de trabajar más horas, y la disponibilidad para hacerlo. Al analizar la estructura de la población con empleo en Ecuador, se identificaron cuatro grupos de personas ocupadas con características específicas que no corresponden a las recomendaciones internacionales vigentes en materia de subempleo:

1. Trabajadores con insuficiencias pero sin deseo de trabajar horas adicionales.- Existen individuos que perciben menos del salario mínimo establecido (al mes) y/o trabajan menos de 40 horas semanales, pero no desean y ni están disponibles para trabajar horas adicionales.

Actualmente se clasifican como otras formas de subempleo y representan, en promedio, 30% de la PEA.

2. Empleo no remunerado.- Actualmente, se clasifica como una forma de subempleo a las personas que realizan actividades dentro o fuera del hogar sin una remuneración a cambio<sup>15</sup>. Al respecto, la OIT no define de manera explícita a este tipo de trabajador como una forma de subocupación. En Ecuador, los trabajadores no remunerados representan, en promedio, 9% de la PEA<sup>17</sup>. El empleo no remunerado difiere al concepto de trabajo no remunerado que agrupa un mayor número de personas. El empleo no remunerado relaciona a una persona (que no dirige la actividad) que tiene un empleo en un establecimiento con orientación de mercado. Por otro lado, el trabajo no remunerado es un concepto más amplio que abarca aquellos trabajos que no se transan en un mercado, como por ejemplo el trabajo doméstico no remunerado en el hogar, que actualmente se considera como parte de la PEI.

3. Trabajadores sin insuficiencia de ingresos con deseo de trabajar horas adicionales.- Son aquellas personas cuyos ingresos laborales al mes, son iguales o superiores al mínimo legal, trabajan igual o más de 40 horas a la semana, pero tienen el deseo y disponibilidad de trabajar horas adicionales. El grupo es parte de las otras formas de subempleo y representa, en promedio, 6% de la PEA.

4. Trabajadores con ingresos netos negativos.- Si una persona, durante el último mes, obtiene más gastos que ingresos, es clasificado como otras formas de subempleo. El evento ocurre normalmente para los trabajadores independientes que, por el giro del negocio, podrían obtener pérdidas. Sin embargo, no existe argumento económico ni recomendación internacional que mencione, la clasificación de este tipo de personas como una forma de subempleo. Esta población representa, en promedio, 1% de la PEA<sup>19</sup> (pág. 5; 6).

Adicionalmente, se identifica un grupo de trabajadores clasificado como ocupado pleno en la anterior metodología, que cumple con las condiciones de situación de subempleo de acuerdo a la 19na CIET:

1. Trabajadores con insuficiencia de horas que no realizan gestión. Existen individuos que perciben ingresos al mes, mayores o iguales al salario mínimo establecido y trabajan menos de 40 horas semanales, tienen el deseo y la disponibilidad de trabajar horas adicionales pero no realizaron gestiones concretas para cambiar de situación<sup>20</sup>. Las personas con estas características se clasifican como ocupadas plenas y representan, en promedio, 0,5% de la PEA. Debido a que la gestión no constituye un parámetro de clasificación según la tipología de condición de actividad, estas personas cumplen con la definición de subempleo por insuficiencia de tiempo de trabajo (pág. 6; 7).

En el estudio realizado por INEC 2015, en el que establece la metodología de clasificación por condición de actividad, indica que las cuatro variables utilizadas para clasificar la población según condición de actividad son: i) el ingreso laboral, ii) el tiempo de trabajo en la semana de referencia, iii) el deseo de trabajar horas adicionales, y iv) la disponibilidad de trabajar horas adicionales. De estas variables, la fijación de sueldos, salarios y las jornadas mínimas de trabajo son dos parámetros controlables desde el punto de vista del hacedor de políticas públicas; mientras que el deseo y la disponibilidad son variables subjetivas, que reflejan las preferencias de cada trabajador y no son controlables por el hacedor de política pública. Estas dos últimas variables constituyen un parámetro subjetivo.

El tiempo que destina una persona a sus actividades económicas es considerado como un aspecto relevante para medir el volumen de trabajo. Dependiendo del modo de organización del trabajo, existen individuos que utilizan sus competencias tan solo de manera parcial y trabajan menos horas de las que consideran que son capaces. Así, el uso del tiempo y la productividad asociada a este factor, son elementos de interés para estudiar las condiciones del empleo.

La capacidad de generar ingresos por parte de una persona determina su nivel de bienestar económico, tanto a nivel individual como familiar. Para fines metodológicos, el ingreso laboral se entenderá como cualquier retribución a las

actividades productivas en forma de pagos en metálico, en especie o en servicios. Para los trabajadores independientes, se considera los ingresos monetarios netos, es decir, descontado los gastos para el funcionamiento del negocio. Para los trabajadores asalariados el ingreso monetario incluye las remuneraciones, más los impuestos directos y los aportes a la seguridad social. En ambos casos se consideran los ingresos tanto de la actividad principal como de la secundaria (pág. 8; 9).

Un tercer aspecto es la expectativa de cambio que los agentes económicos pueden tener en relación a su situación actual de empleo. El principio que subyace a este factor es comparar los niveles actuales de generación de ingresos y horas trabajadas del trabajador con los niveles potenciales que éste considera que puede alcanzar (OIT, 1957).

### **Estadísticas en Ecuador**

Según el Reporte Economía Laboral (INEC, 2011), realizado a nivel nacional, los resultados de la encuesta de junio 2017 reflejan una reducción estadísticamente significativa de 0,8 puntos porcentuales en la tasa de desempleo, con respecto a junio 2016. Así, en junio 2017 la tasa de desempleo fue de 4,5% a nivel nacional, mientras que en junio 2016 fue 5,3%. Desagregado por área, a nivel urbano existió una reducción estadísticamente significativa de 0,9 puntos porcentuales; en junio de 2017 la tasa de desempleo urbano se ubicó en 5,8%, respecto a 6,7% de junio del año anterior. En el área rural, el desempleo alcanzó el 1,9% en junio 2017, frente a 2,6% en junio 2016, una variación que no fue estadísticamente significativa.

La tasa de empleo bruto que mide la capacidad de absorción del empleo en la economía, a nivel nacional, registró un aumento estadísticamente significativo de 1,5 puntos porcentuales entre junio 2016 (64,2%) y junio 2017 (65,6%). En el mismo periodo, a nivel urbano y rural no se registraron variaciones estadísticamente significativas.

La tasa de empleo adecuado o pleno no presentó variaciones anuales estadísticamente significativas a nivel nacional ni por área de residencia. Por su parte, la tasa de subempleo se incrementó significativamente entre junio 2016 y junio 2017. A nivel nacional el subempleo aumentó 4,2 puntos porcentuales, a nivel urbano el incremento fue de 3,8 puntos porcentuales y a nivel rural el incremento fue de 4,9 puntos porcentuales (pág. 3).

## **1. Coyuntura Laboral**

### **1.1 Tasa de participación**

La tasa de participación bruta (TPB) registró variaciones estadísticamente significativas entre junio de 2016 y junio de 2017 a nivel nacional y urbano. A nivel nacional, en junio 2017 la TPB fue de 48,7%, a nivel urbano fue de 47,8% y a nivel rural de 50,5%.

La tasa de participación global (TPG) a nivel nacional en junio 2017 fue de 68,7%, a nivel urbano fue de 65,7% y rural fue de 75,6%, las variaciones anuales no son estadísticamente significativas para este periodo (pág. 4).

### **1.2 Desempleo**

Para junio de 2017, la tasa nacional de desempleo fue de 4,5% de la PEA, este indicador presentó una reducción estadísticamente significativa de 0,8 puntos porcentuales<sup>5</sup> (p.p.), respecto al mismo periodo del año anterior (5,3%). A nivel urbano la tasa fue de 5,8%, esto representó una reducción anual significativa de 0,9 p.p. con respecto a junio de 2016 (6,7%). A nivel rural la tasa de desempleo no presentó variaciones anuales significativas.

A junio de 2017, el 4,0% de la PEA a nivel nacional estuvo buscando activamente un trabajo; y, sólo el 0,5% estuvo en condiciones de desempleo sin realizar ninguna acción de búsqueda (pág. 4; 5).



### **1.3 Empleo bruto**

La tasa de empleo bruto presenta una variación estadísticamente significativa a nivel nacional, entre junio 2016 y junio 2017. A nivel nacional el empleo bruto se incrementó en 1,5 p.p., mientras que a nivel urbano y rural el incremento fue de 1,2 p.p. y 2,2 p.p. respectivamente, estas últimas variaciones no son estadísticamente significativas (pág. 5).

### **1.4 Empleo global**

La tasa de empleo global<sup>8</sup> de junio 2017 a nivel nacional, fue de 95,5% y a junio de 2016 de 94,7%, esto significa un incremento anual de 0,8 p.p. En el área urbana, el incremento anual fue de 0,9 p.p., pasó de 93,3% a 94,2%. Las variaciones tanto a nivel nacional como urbano fueron estadísticamente significativas. A nivel rural la variación anual de 0,7 p.p. no fue estadísticamente significativa.

A junio 2017, Machala fue la ciudad con mayor tasa de empleo (95,7%), mientras que Quito registró la menor tasa (92,2%) (pág. 5; 6).

#### **1.4.1 Empleo adecuado / pleno**

En el periodo analizado, la tasa de empleo adecuado no presentó variaciones estadísticamente significativas a nivel nacional ni por área de residencia. En junio 2017, a nivel nacional el empleo adecuado fue de 40,1% de la PEA, a nivel urbano se ubicó 49%, y a nivel rural un 22,3% de la PEA tenía un empleo adecuado.

A junio 2017, Quito fue la ciudad con la mayor tasa de empleo adecuado (63,1%), seguida de Cuenca (60,1%), Ambato (52,7%), Guayaquil (49,5%) y Machala (49,3%). Únicamente en Guayaquil se presentó una variación anual estadísticamente significativa (pág. 6).

### **1.4.2 Subempleo**

La tasa de subempleo presenta incrementos anuales estadísticamente significativos a nivel nacional y por área de residencia. A junio 2017, a nivel nacional la tasa de subempleo fue de 20,5%, 19,1% en el área urbana y 23,2% en el área rural.

A junio 2017, la mayor tasa de subempleo se registró en Guayaquil (22,3%), seguida de Ambato (16,9%) y Machala (14,8%). En el último año (junio 2016 – junio 2017) las únicas variaciones estadísticamente significativas se registraron en las ciudades de Quito y Guayaquil. En estas ciudades el subempleo aumentó en 4,3 p.p. y 6,8 p.p. respectivamente (pág. 7).

### **1.4.3 No remunerado**

La tasa de empleo no remunerado no presentó variaciones anuales estadísticamente significativas. Para junio 2017, a nivel nacional, este indicador fue del 10,2% de la PEA, a nivel urbano del 5,1%, mientras que a nivel rural fue del 20,4%.

A junio 2017, Ambato y Cuenca fueron las ciudades con mayor tasa: 8,0% y 6,7%, respectivamente. Mientras que Quito presentó la tasa más baja (3,3%). Las variaciones anuales del indicador por ciudades no fueron estadísticamente significativas (pág. 7).

### **1.4.4 Otro empleo no pleno**

A junio 2017, la tasa de otro empleo no pleno presentó reducciones anuales estadísticamente significativas a nivel nacional y por área de residencia. A nivel nacional la reducción fue de 3 p.p., a nivel urbano fue de 2,4 p.p., mientras que a nivel rural fue de 4,3 p.p.

Por ciudades auto-representadas, el indicador de otro empleo no pleno registró variaciones anuales significativas solo en Quito, en esta ciudad el indicador registró una reducción en 3,8 p.p., pasó de 16,9% en junio 2016 a 13,1% en junio 2017. El resto de ciudades no presentaron variaciones estadísticamente significativas. Se observa además que Machala registró la tasa más elevada de otro empleo no pleno (25,9%), mientras que Quito tuvo la más baja (13,1%) (pág. 8).

## **2. Condiciones de empleo a nivel nacional**

### **2.1 Empleo y seguridad social**

En junio de 2017 a nivel nacional, el 29,8% del empleo nacional estuvo afiliado/cubierto por el seguro general del IESS, el 13,6% por seguros distintos al IESS general (seguro voluntario, seguro campesino, ISSFA, ISSPOL y otros tipos), y el 56,6% no tenía afiliación o cobertura a la seguridad social. Respecto a junio de 2016 se registra una reducción estadísticamente significativa solo en el empleo afiliado/cubierto al IESS General (2,2 p.p.) (pág. 8).

### **2.2 Empleo y sector formal e informal**

El sector informal es considerado como un grupo de unidades de producción que, según las definiciones y clasificaciones del Sistema de Cuentas Nacionales de las Naciones Unidas, forman parte del sector de los hogares. Es decir, son empresas (unidades económicas) que pertenecen a los hogares y que no están constituidas en sociedad.

En concordancia con esta definición, se define el empleo en el sector informal como el conjunto de personas ocupadas que trabajan en establecimientos que no se encuentran registrados ante la autoridad tributaria, es decir, en empresas que no tienen Registro Único de Contribuyente (RUC).

Por su parte, el empleo en el sector formal lo componen las personas que trabajan en establecimientos que tienen RUC.

Para junio 2017 a nivel nacional, del total de personas con empleo el 47,9% estuvo ocupado en el sector formal, mientras que el 45% estuvo en el sector informal. Las variaciones con respecto a junio de 2016 no son estadísticamente significativas (pág. 8).

### **Organizaciones gremiales de servicio doméstico**

Según el estudio realizado por (OIT, 2016), de Organización de las Trabajadoras del Hogar en las Américas, en América Latina, más de 14 millones de mujeres son trabajadoras del hogar y su peso en la ocupación femenina en la región se sitúa en torno al 14%, en el que se encuentran niveles muy elevados de informalidad. Además, en el trabajo doméstico hay una gran incidencia de niñas y adolescentes en situación de trabajo infantil, que tienen que asumir condiciones laborales que no pueden ser consideradas como trabajo decente.

A las trabajadoras del hogar les resulta particularmente difícil organizarse. Esto se debe principalmente a sus condiciones laborales bastantes particulares, como el aislamiento en domicilios privados, largas jornadas laborales, limitado acceso a la información y débil organización sindical. Además, en varios de los países del continente no existe la posibilidad de que las asociaciones u organizaciones de trabajadoras del hogar adquieran personería jurídica como sindicato ni cuentan con el derecho de afiliación directa a federaciones o confederaciones sindicales (pág. 11)

En América Latina y el Caribe las primeras organizaciones de trabajadoras del hogar fueron creadas en la primera mitad del siglo XX, vinculadas fundamentalmente a la Iglesia Católica y en el marco de las iniciativas de la Juventud Obrera Católica (JOC)<sup>32</sup> que ayuda a la unidad y a formar organizaciones sindicales y cooperativas en las zonas dentro de los sectores más

pobres del continente; y más recientemente, de religiosas inspiradas en la teología de la liberación. Posteriormente, se empezaron a crear asociaciones con un carácter más independiente, algunas de las cuales más tarde se convirtieron en sindicatos.

Según revisión bibliográfica y el reporte de las encuestas aplicadas por la OIT se encuentra que los primeros intentos de organización de las trabajadoras del hogar en el continente datan desde los inicios de la década de los noventa. Así encontramos en el año 1901 la creación en Argentina de la Unión de Personal Auxiliar de Casas Particulares (UPACP). Posteriormente en 1944 se crea el Sindicato del Personal de Casas de Familia, en la capital Federal y en 1963 el Sindicato de Córdoba.

En antigüedad le sigue el primer Sindicato de Autónomo de Empleados de Casa Particular en Chile que se fundó el año 1929; luego de 18 años se crea en 1947 la Asociación Nacional de Empleadas de Casa Particular (ANECAP). El tercer sindicato constituido en orden de antigüedad es la Associação de Trabalhadoras Domésticas do Brasil, que se creó en 1936 en la ciudad de Santos. Posteriormente, entre los años 60 surgió en Brasil la Associação Profissional dos Empregados Domésticos do Rio de Janeiro (1961); en 1963 se creó la Asociación Nacional de Empleadas de Casas Particulares (ANECAP) de Uruguay<sup>33</sup>.

A partir de los años 70 y 80 aumentó el número de organizaciones de trabajadoras del hogar. Uno de los primeros sindicatos formados en la década de los 70 es el Sindicato de Trabajadoras del Hogar de Lima en Perú que se constituyó en 1973; en 1978 se creó el Sindicato Nacional de Trabajadores del Servicio Doméstico de Colombia (SINTRASEDOM). En la actualidad casi todos los países de la región cuentan con organizaciones y sindicatos de trabajadoras del hogar.

Una de las organizaciones que destaca por su sostenibilidad en el tiempo y su lucha histórica es la Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar en Brasil

que tiene una historia de 70 años y que actualmente tiene una presencia de 45 sindicatos en el ámbito nacional. Actualmente, se encuentra afiliada a la Central Única de Trabajadores (CUT).

A nivel de la región destaca la Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar (CONLACTRAHO) que fue fundada en Bogotá, Colombia, el 30 de marzo de 1988. Dicha instancia ha tenido logros muy importantes como la creación y presencia de la Confederación que ha permitido visibilizar la realidad de este sector de mujeres, el intercambio regional y las alianzas entre países.

Por otro lado, las organizaciones sindicales a nivel internacional, regional y nacional también han retomado el tema de las trabajadoras del hogar remuneradas como parte de su agenda sindical. Al respecto la Confederación Sindical Internacional (CSI) durante su 2º Congreso Mundial ha adoptado el Programa de Acción para la igualdad de género, donde se insta a los sindicatos a continuar organizando a las trabajadoras, y en particular a las trabajadoras domésticas o del hogar. La Resolución del Congreso<sup>34</sup> exhorta a las organizaciones afiliadas a sumarse a la campaña para la adopción, ratificación e implementación de un Convenio de la OIT sobre trabajo decente para los/as trabajadores/as del hogar, suplementado por una Recomendación que apunte específicamente a proteger a los trabajadores y las trabajadoras del hogar remunerados/as.

La Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA) y la Red Internacional “Respeto y Derechos para las Trabajadoras del Hogar/Domésticas” vienen apoyando completamente el llamamiento de la Confederación Sindical Internacional.

En América Latina, se advierte una confluencia entre las organizaciones de trabajadoras del hogar remuneradas con las organizaciones sindicales de la región, como es el caso de la Confederación Sindical de las Américas – CSA que viene desplegando esfuerzos para apoyar la organización de las trabajadoras del hogar.

Asimismo, han establecido una estrategia para promover la participación de las trabajadoras del hogar como actrices fundamentales de la votación a favor de un Convenio y Recomendación de la OIT sobre trabajo doméstico, aprobado en Ginebra en junio de 2010. La experiencia de la CSA en la organización de las trabajadoras del hogar del continente ha sido y continúa siendo de gran valor para el movimiento sindical internacional (pág. 12).

### **Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar**

La Confederación Latinoamericana y del Caribe de Trabajadoras del Hogar (CONLACTRAHO) nació en 1983 como una iniciativa conjunta de organizaciones gremiales de Chile, Perú, México y más tarde Colombia. Esta instancia fue creada gracias al contacto que tuvieron a través de las pioneras investigaciones que desarrollara la antropóloga norteamericana Elsa Chaney, sobre el tema en la región, quién tuvo un rol muy importante en la CONLACTRAHO hasta su deceso en el año 200036.

Esta instancia regional se conformó orgánicamente en el año 1988 en el Primer Encuentro Latinoamericano y del Caribe de Trabajadoras del Hogar que se realizó del 23 al 30 de marzo de 1988, en Bogotá Colombia, con el lema: “No basta tener derechos, hay que tener conciencia para defenderlos”. Participaron delegaciones de once países (México, Venezuela, República Dominicana, Colombia, Brasil, Paraguay, Uruguay, Bolivia, Perú, Argentina y Chile).

En este primer encuentro la CONLACTRAHO elaboró sus estatutos, su plataforma de lucha y un plan de acción. Además, estableció dos acuerdos muy importantes para las trabajadoras del hogar: la constitución de una instancia orgánica latinoamericana de trabajadoras del hogar para enfrentar la fragilidad de sus organizaciones en aquel entonces y la declaración de que el 30 de marzo se conmemore el Día de la Trabajadora del Hogar.

Hasta la actualidad la CONLACTRAHO ha realizado seis Congresos muy importantes que se celebran cada cinco años, entre los cuales destacan en 1991 (Santiago), 1995 (Guatemala), 2001 (México), 2006 (Lima), y 2012 (México) renovando su secretariado. En el primer encuentro se eligió como Secretaria General a Aída Moreno Valenzuela, de nacionalidad Chilena, reelegida en el segundo congreso realizado en Santiago de Chile en 1991. En el tercer congreso, en 1995, es elegida Basilia Catari de Bolivia. En 2001, en el cuarto Congreso, fue elegida Casimira Rodríguez, de Bolivia, en el quinto Congreso en Perú en 2006, Marcelina Bautista de México y en el sexto y último Congreso realizado en México en 2012 se eligió como Secretaria General a María del Carmen Cruz de Costa Rica.

La CONLACTRAHO está representada por un secretariado de siete integrantes de distintos países, mujeres que cuentan con trayectoria organizativa y experiencia de más de 20 años en el trabajo del hogar.

La Confederación es la primera organización regional de trabajadoras del hogar a nivel mundial. Aglutina principalmente asociaciones y sindicatos, y en menor grado, federaciones nacionales. Actualmente representa a 20 organizaciones de trabajadoras del hogar de 13 países: Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México, Nicaragua, Paraguay, Perú y República Dominicana, mantiene contacto con Estados Unidos, Canadá y Trinidad y Tobago. En el cuadro siguiente se presenta la relación de organizaciones afiliadas a la CONLACTRAHO.

Organizaciones afiliadas a la CONLACTRAHO en la región:

- ARGENTINA  
Sindicato de Personal de Casa de Familia (SINPECAF) – Córdova
- BOLIVIA  
Federación Nacional de Trabajadoras de Bolivia (FENATRAHOB)



- **BRASIL**  
Federación de Trabajadoras Domésticas ( FENATRAD)
- **CHILE**  
Fundación Margarita Pozo  
Sindicato Interempresa de Trabajadoras de Casa Particular (SINTRACAP)
- **COLOMBIA**  
Sindicato de Trabajadoras del Servicio Doméstico (SINTRASEDOM)  
Unión de Trabajadoras del Hogar Remuneradas (UTRAHOGAR)
- **COSTA RICA**  
Asociación de Trabajadoras domésticas (ASTRADOMES)
- **ECUADOR**  
Asociación de Trabajadoras Remuneradas del Hogar (ATRH)
- **GUATEMALA**  
Sindicato de Trabajadoras de Casa Particular de Guatemala  
Centro de Trabajadoras de Casa Particular
- **MEXICO**  
Centro de Apoyo y Capacitación para Empleadas del Hogar (CACEH)  
Red de Empleadas del Hogar - Cuernavaca Morelos  
Red de Empleadas del Hogar - Chilpancingo Guerrero
- **NICARAGUA**  
Filial de ASTRADOMES - Costa Rica
- **PARAGUAY**  
Sindicato de Trabajadoras del Hogar
- **PERÚ**  
Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar del Perú  
(FENTRAHOGARP)  
Sindicato Nacional de Trabajadoras del Hogar del Perú  
(SINTRAHOGARP)  
Instituto de Promoción y Formación de Trabajadoras del Hogar –  
I PROFOTH
- **REPÚBLICA DOMINICANA**  
Asociación de Trabajadoras del Hogar (ATH)

La Confederación, es la única organización que representa al movimiento latinoamericano y del Caribe de las trabajadoras del hogar y se sustenta en la articulación de sindicatos y asociaciones existentes en el plano nacional. En el año 2006 se constituye como miembro fundador de la Red Internacional de Trabajadoras de Hogar/Domésticas, fundada en Ámsterdam (pág. 13; 14).

### **Cualificaciones requeridas por empleadores**

El Manual de Buenas Prácticas para trabajadoras y empleadoras de servicio doméstico, publicado por la Organización Internacional del Trabajo en el año 2013, de la mano con el Gobierno de Uruguay, señala que las características principales que deben tener en consideración las trabajadoras son:

Se realiza en el hogar de la familia empleadora. Esta es una característica muy importante porque las mismas tareas realizadas en otros lugares (edificios, empresas, etc.) no se consideran trabajo doméstico.

La relación laboral es de dependencia, es decir, la trabajadora cumple sus tareas bajo la dirección de la empleadora y a cambio de un salario.

La empleadora no obtiene ganancia económica con el trabajo de la trabajadora.

Las tareas que debe realizar la trabajadora son todas aquellas relacionadas al cuidado del hogar y de sus miembros (limpieza del hogar, de los muebles y de la ropa; cuidado de los integrantes del hogar; cuidado del hogar, cocinar, etc.) (pág. 16).

Así mismo establece como obligaciones de las trabajadoras:

- Hacer los trabajos para los que fue contratada siguiendo las instrucciones que le dé la empleadora.

- Ir a trabajar los días acordados y en el horario acordado.
- Avisar con anticipación en caso de tener que faltar al trabajo.
- No faltar salvo motivos de fuerza mayor y justificar dicha falta.
- Trabajar con esmero y dedicación.
- Cumplir lealmente y de buena fe con las tareas.
- Cuidar los materiales de trabajo y la ropa que le fue proporcionada para trabajar.
- Cuidar los muebles, la ropa y todos los bienes del hogar donde trabaja.
- Tratar con respeto a la empleadora, su familia y otras personas con las que deba relacionarse debido a su trabajo.
- No difundir, ni transmitir a otros, datos, documentos y cualquier otra información que llegue a su conocimiento debido a su trabajo.
- Intentar que las actividades sindicales no interfieran, o lo hagan lo menos posible, con sus obligaciones laborales (pág. 17).

Hoy en día además los empleadores se interesan en lo que se conoce como las “habilidades blandas”, personas con la capacidad para resolver problemas o la creatividad para hacerlo. Por lo que se consideran otras cualidades que también importan a la hora del desempeño laboral:

- Flexibilidad/adaptabilidad
- Habilidades comunicativas
- Capacidad para resolver problemas
- Creatividad
- Relaciones interpersonales
- Que de ser necesario pueda realizar trabajo en equipo
- Mantenga siempre una actitud positiva
- Tenga dedicación por sus labores
- Honestidad e integridad
- Tener iniciativa
- Deseos de aprender (pág. 20)

## **Hipótesis**

La capacitación formal incide en la oferta laboral de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas, sector de Calderón, ciudad de Quito.

## **Señalamiento de variables**

### **Variable Independiente**

Capacitación formal.

### **Variable Dependiente**

Oferta laboral de servicios domésticos.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Enfoque de la Investigación**

La presente investigación es predominante cuantitativa, porque este permitirá recabar datos de observación empírica percibidos por la Organización de Mujeres, para transformarlo en datos cuantificables que permitan visualizar las necesidades de capacitación acorde a los requerimientos de la demanda de servicios.

El enfoque cuantitativo de acuerdo a (Hernández, 2003):

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. (pág.5).

Puede hacerse un análisis cuantitativo en la etapa que precede al estudio científico propiamente, para ordenar los datos que serán sometidos a la investigación; luego permite, al relacionar las variables, formular hipótesis, para sacar a posteriori conclusiones, a través de la experimentación.

En el presente estudio se realizó la relación de los efectos que produce la capacitación formal de los trabajadores del servicio doméstico con la oferta laboral en la organización de mujeres objeto de investigación.

## **Modalidad de Investigación**

### **Investigación Bibliográfica Documental**

“Secuencia lógica de actividades conducentes a la obtención de información necesaria para generar más conocimiento a partir del uso apropiado y creativo de dicha información (...).” (pág. 15)

Para tener una idea general sobre la temática en la que se sustenta la presente investigación, se realizó una revisión en libros, módulos, revistas, internet y otros documentos válidos y confiables, como fuente de consulta primaria y secundaria.

### **De Campo**

La investigación se efectuó en el lugar donde se presenta el problema de la Capacitación formal reducida en la organización de mujeres del barrio Jardines de Marianitas, del DMQ, sector Calderón, año 2014, para ello estableció contacto directo con esta comunidad.

## **Tipo de Investigación**

### **Exploratorio**

Se exploraron las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación, con las diferentes unidades de observación, en el caso de este proyecto académico fueron las integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, quienes a través de entrevistas registraron la información requerida por el examinador.

### **Descriptivo**

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis y la exposición de conclusiones, fundamentadas en el marco teórico y en los resultados del diagnóstico.

## Población y Muestra

### Población

La Población es un aspecto de referencia para levantar estadísticas, también conocido como universo, pues constituye el elemento de referencia sobre el que se realiza las observaciones de la investigación.

Se define tradicionalmente la población según (Latorre, 2003) como: “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar un fenómeno. Estos deben reunir características de lo que es objeto de estudio”. El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos.

La población objeto de estudio para esta investigación, está conformada por las 20 integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas (OMBJM), sector de Calderón, ciudad de Quito, quienes están ligadas directamente con la problemática de estudio.

**Cuadro N° 1:** Población

<b>Informantes</b>	<b>Número</b>
Integrantes de Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas	20
<b>Total</b>	20

**Fuente:** Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas (OMBJM)

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Al tratarse de una población finita, pequeña y manejable, se utilizó toda la población como objeto de la investigación, razón por la que no se calculó la muestra estadística. Esta acción además permitió reducir el grado de error de los instrumentos y cálculos estadísticos. Se obtuvo disponibilidad para participar en el estudio por parte de todas las integrantes de la mencionada organización.

## Operacionalización de Variables

**Cuadro N° 2:** Operacionalización de variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Capacitación Formal</b></p> <p>Es una serie de ofertas y acciones encaminadas a desarrollar competencias, capacidades y destrezas que permiten mejorar y tecnificar las actividades encomendadas en una determinada actividad laboral.</p>	Competencias	Forma de adquisición del conocimiento	A través de cuáles opciones adquirió el conocimiento y las destrezas para realizar labores domésticas, y que le han permitido desarrollarse en este oficio	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
		Cualidades	De las siguientes cualidades, cuáles considera que un empleador del servicio doméstico, exige en la actualidad, que una persona tenga para ser considerada para el trabajo de empleada doméstica.	
		Nivel educativo	Considerando que el nivel educativo es la base para acceder a capacitación formal, indique su máximo nivel educativo alcanzado	
	Oferta	Cursos de capacitación	¿Conoce usted si existen cursos de capacitación y tecnificación del servicio doméstico?	

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Cuadro N° 3:** Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Oferta Laboral</b></p> <p>La oferta laboral está constituida por el ofrecimiento de mano de obra que es demandada por personas naturales o jurídicas, en función de sus necesidades que genera una retribución económica previa en un proceso de selección.</p>	Proceso de selección	Contratación	¿Considera usted que la demanda de empleadas domésticas y su contratación ha disminuido en Quito?	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
		Estabilidad	¿Considera que en los últimos años ha tenido dificultad para conseguir un trabajo estable de empleada doméstica?	
	Necesidades	Razones para ser contratada	Indique la razón o razones por las que podría considerarse que su oferta laboral para ser empleada doméstica es suficientemente atractiva para el patrono	
	Retribuciones	Formas de ingreso	A lo largo del tiempo se ha visto obligada a buscar otras formas de ingresos	
		Dificultades para acceder a la oferta laboral	Considera que la dificultad para acceder a la oferta laboral de servicio doméstico, ha afectado su estabilidad económica.	

**Elaborado por:** Alvaro Ruales Saltos

## **Técnicas e Instrumentos**

La recolección de información se la realizará mediante las siguientes técnicas e instrumentos:

### **Entrevista**

Se tratará de realizar entrevistas personales con preguntas semiestructuradas y con preguntas abiertas para poder socializarse con las integrantes de la Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas y saber lo que piensan y se presenten ideas que permitan estructurar un modelo de negocio asociativo.

### **Validez y Confiabilidad**

Los instrumentos que se aplican en la investigación, serán sometidos previamente a criterios de validez y confiabilidad.

#### **Validez**

Se determina por el juicio de expertos en la perspectiva de llegar a la esencia del objetivo de estudio, más allá de lo que expresan los números, con individuos de confianza para que a través de una entrevista se establezcan errores u omisiones.

#### **Confiabilidad**

La medición es confiable cuando se aplica repetidamente a una misma persona o grupo o al mismo tiempo por investigadores diferentes proporcionan resultados iguales o parecidos. Por lo tanto, la confiabilidad se puede determinar con la aplicación de una prueba piloto, dirigida a un grupo pequeño de la muestra de la población, a fin de detectar errores y corregirlos a tiempo, antes de la aplicación.

## Plan de Recolección de la Información

**Cuadro N° 4:** Plan de Recolección

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Estudiar la influencia que genera la reducida capacitación formal en el servicio doméstico y su repercusión en la deslucida oferta laboral.
2. ¿De qué persona?	La Organización de Mujeres del barrio Jardines de Marianitas.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Capacitación y modelo organizativo
4. ¿Quiénes?	Álvaro Michael Ruales Saltos
5. ¿Cuándo?	En el año 2014
6. ¿Dónde?	Barrio Jardines de Marianitas, Parroquia de Calderón, Quito – Ecuador
7. ¿Cuántas veces?	20 entrevistas
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevistas – Grupo Focal
9. ¿Con qué?	Cuestionario para entrevista
10. ¿En qué situación?	Favorable para que exista la colaboración de las partes de todas las actividades

Elaborado por: Álvaro Ruales Saltos

### Planes de Procesamiento y Análisis de la Información

La información obtenida en la presente investigación y su correspondiente análisis de la información se la utilizará de la siguiente manera:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente entre otras.
- Recolección de información bibliográfica
- Representación gráfica.

- Análisis de los resultados estadísticos de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados.
- Tabulación de datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Procesamiento de la información obtenida de la aplicación de la entrevista semiestructurada.
- Procesamiento de la información mediante gráficos estadísticos.
- Comprobación y verificación de hipótesis.
- Análisis e interpretación en función de los autores que sustentan las variables de investigación.
- Establecer conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber ejecutado la encuesta en las veinte integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, de la Parroquia de Calderón, en el Distrito Metropolitano de Quito, los resultados son los siguientes:

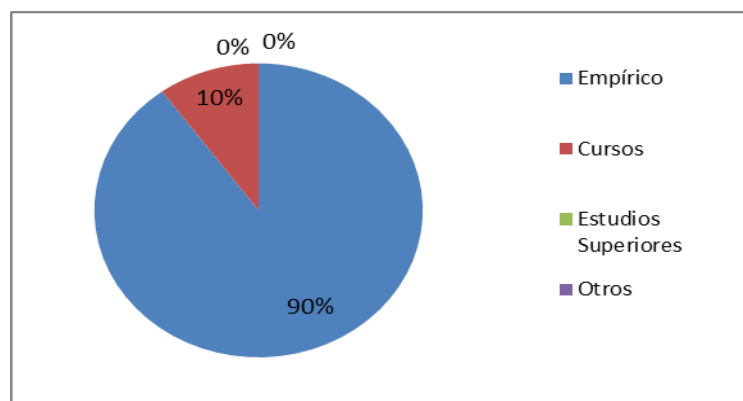
**Pregunta 1.** ¿A través de cuáles opciones adquirió el conocimiento y las destrezas para realizar labores domésticas, y que le han permitido desarrollarse en este oficio?

**Cuadro N° 5:** Forma en la obtuvo el conocimiento para el servicio doméstico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento en casa (empírico)	18	100%
Cursos de formación	2	9%
Estudios superiores	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 5:** Forma en la que obtuvo el conocimiento para el servicio doméstico.

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

## **Análisis e Interpretación**

En base a los resultados el 90% indicó que obtuvo el conocimiento de manera empírica por realizar quehaceres domésticos en sus casas, además de las enseñanzas de sus patrones en el desarrollo de sus actividades, el 9%, es decir 2 integrantes han recibido cursos de formación y/o capacitación formal en el oficio doméstico.

De estos resultados se puede observar que la mayoría de integrantes aprendieron el oficio en base a la experiencia adquirida como amas de casa y/o en base al desempeño de sus funciones en sus respectivos sitios de trabajo. Es mínima la cantidad de integrantes que pudieron acceder a una capacitación formal.

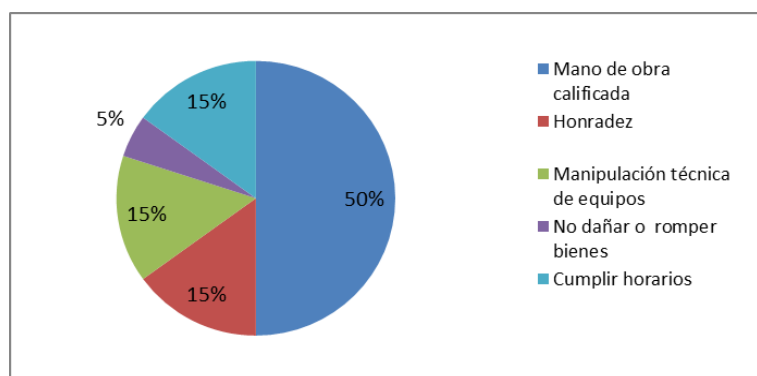
**Pregunta 2.** De las siguientes cualidades, cuáles considera que un empleador del servicio doméstico, exige en la actualidad, que una persona tenga para ser considerada para el trabajo de empleada doméstica:

**Cuadro N° 6:** Parámetros para contratar empleadas domésticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mano de obra calificada	10	50%
Honradez	3	15%
Manipulación técnica de equipos	3	15%
No dañar o romper bienes	1	5%
Cumplir horarios	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 6:** Cualidad que considera el empleador para contratar empleadas

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos.

### **Análisis e Interpretación**

De las entrevistas el 50% indicó que los empleadores exigen que las empleadas domésticas sepan hacer los quehaceres del hogar de una manera técnica y requieren para ello mano de obra calificada. El 15% indica otras planteadas en el estudio como son honradez, manipulación técnica de equipos y maquinaria al igual de importante consideran el cumplimiento de horarios, el no romper o dañar los bienes de la familia con la que trabajan consideran las encuestadas que es un parámetro con menor importancia.

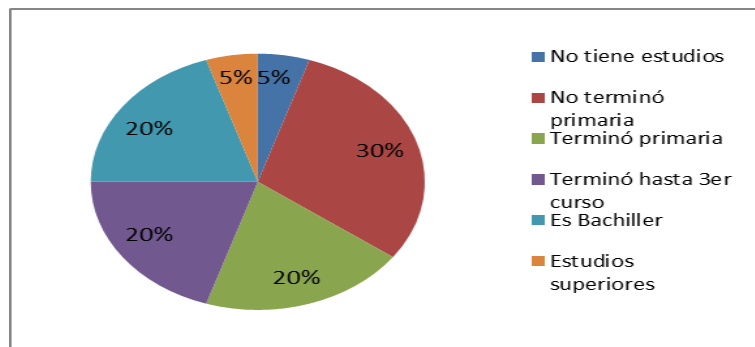
**Pregunta 3.** Considerando que el nivel educativo es la base para acceder a capacitación formal, indique su nivel educativo:

**Cuadro N° 7:** Nivel de educación de las integrantes de la OMBJM

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No tiene estudios	1	5%
No terminó primaria	6	30%
Terminó primaria	4	20%
Culminó 3er curso	4	20%
Es Bachiller	4	20%
Tiene estudios superiores	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Encuestas de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 7:** Nivel de educación de las integrantes de la OMBJM

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### Análisis e Interpretación

De acuerdo con estos resultados, se observa que existe un 75% de integrantes tienen escolaridad inconclusa, tema que puede dificultar el acceso a un proceso de capacitación formal y a adquirir o complementar los conocimientos. De las 20 entrevistas aplicadas a las integrantes de la OMBJM, se desprende que apenas el 20% han logrado concluir sus estudios de bachillerato y el 50% del grupo han cursado solo la primaria, mientras que solo 4 personas lograron concluir sus estudios.

Cabe recalcar que dentro del grupo de estudio se tiene además una persona que no posee escolaridad, pese a que supera los 50 años de edad y que representa el 5% del total, apenas 1 integrante ha cursado estudios superiores.



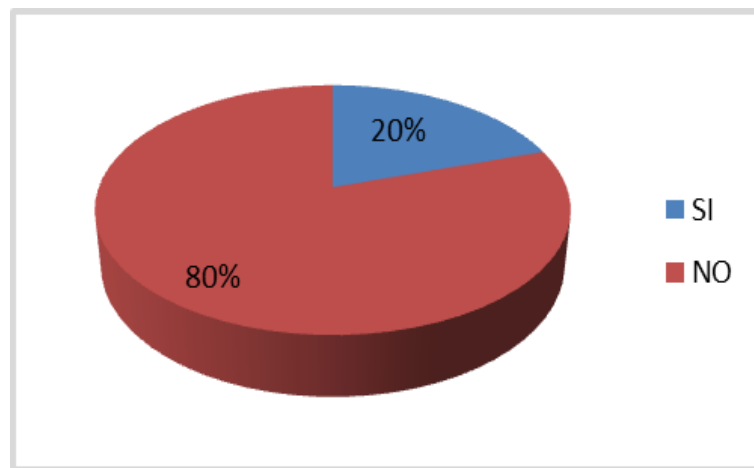
**Pregunta 4.** ¿Conoce usted si existen cursos de capacitación y tecnificación del servicio doméstico?

**Cuadro N° 8:** Capacitación formal de servicio doméstico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

**Fuente:** Entrevista de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 8:** Capacitación formal de servicio doméstico

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### **Análisis e Interpretación**

De las entrevistadas el 70% señalan que no conocen si se imparten cursos de capacitación y tecnificación del servicio doméstico, mientras que el 30% afirman conocer de cursos de capacitación y tecnificación.

Los datos evidencian la falta de información de las integrantes para poder acceder a cursos de capacitación y además se evidencia la poca difusión del estado de su oferta de capacitación.

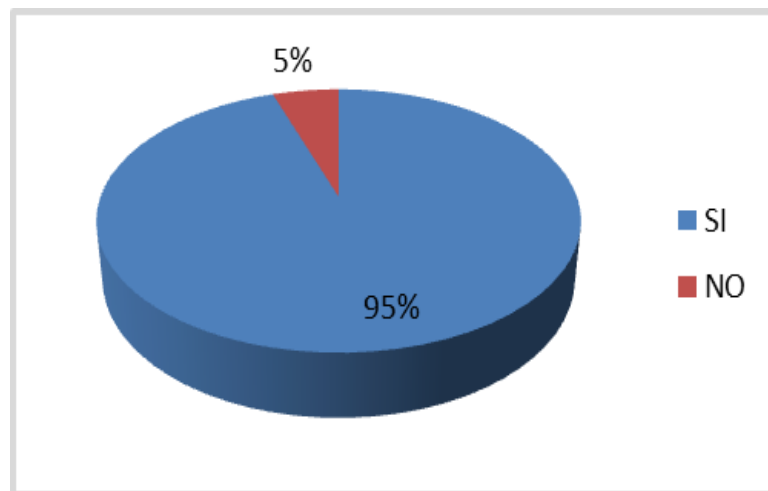
**Pregunta 5.** ¿Considera usted que la demanda de empleadas domésticas y su nivel de contratación ha disminuido en Quito?

**Cuadro N° 9:** Disminución de la demanda de empleadas domésticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	95%
No	2	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Entrevista de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 9:** Disminución de la demanda de empleadas domésticas

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### **Análisis e Interpretación**

De las entrevistadas, el 95% consideran que ha disminuido la demanda de empleadas domésticas en Quito, el 5% señala que no ha disminuido la contratación de empleadas doméstica.

Los datos evidencian la preocupación por la disminución de espacios de contratación de empleadas domésticas en la ciudad para el segmento relacionado con las integrantes de la organización, objeto de estudio.

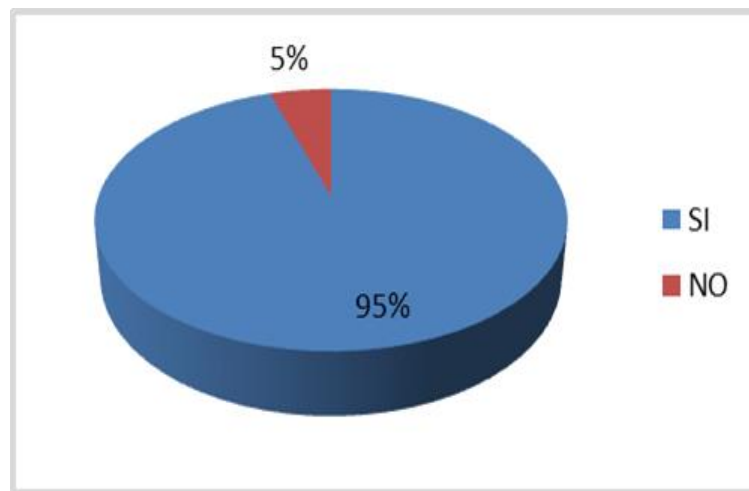
**Pregunta 6.** ¿Considera que en los últimos años ha tenido dificultad para conseguir un trabajo estable de empleada doméstica?

**Cuadro N° 10:** Trabajo estable como empleada doméstica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Encuestas de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 10:** Trabajo estable como empleada doméstica

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### **Análisis e Interpretación**

De la entrevista realizada el 95% considera que han tenido dificultad para conseguir trabajo estable de empleada doméstica en los últimos años, el 5% ha manifestado que no se ha presentado dificultad alguna.

Este dato pone en manifiesto las limitaciones del acceso a la oferta laboral para este sector, mismo que se ve comprimido y que afecta directamente a quienes ofertan el servicio así como a quienes se benefician del mismo.

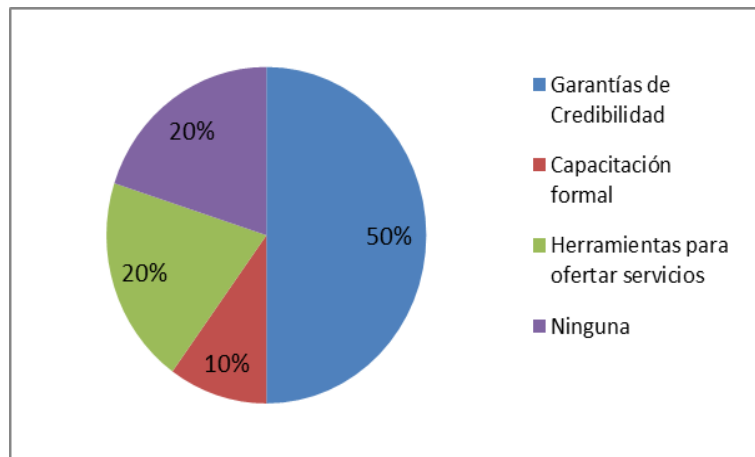
**Pregunta 7.** Indique la razón por la que podría considerarse que su oferta laboral para ser empleada doméstica es suficientemente atractiva para el patrono.

**Cuadro N° 11:** Oferta laboral atractiva

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Garantías de credibilidad y honradez.	10	25%
Capacitación formal	2	25%
Herramientas para ofertar servicios	4	0%
Ninguna	4	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oferta laboral atractiva

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 11:** Oferta laboral atractiva

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### **Análisis e Interpretación**

De las entrevistadas, el 50% indicó que cuentan con garantías de credibilidad y honradez, el 10% cuenta además con certificados de capacitación que permitan ofertar de manera atractiva sus servicios, el 20% indica que conoce herramientas y mecanismos que le permiten ofertar sus servicios de manera que resalte sus habilidades y destrezas.

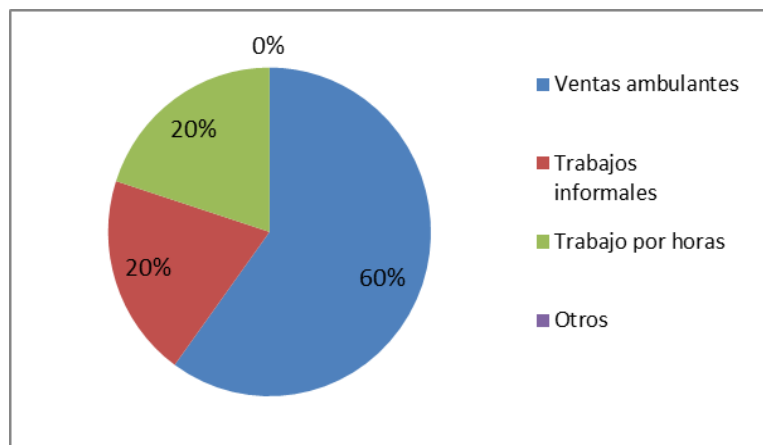
**Pregunta 8.** A lo largo del tiempo se ha visto obligada a buscar otras formas de ingresos como son:

**Cuadro N° 12:** Otras formas de ingresos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ventas ambulantes	12	50%
Trabajos informales/ otros oficios	4	13%
Trabajo por horas	4	21%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 12:** Otras formas de ingresos

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### **Análisis e Interpretación**

De las entrevistadas el 60% indicaron que como actividad económica paralela al servicio doméstico han optado por las ventas de catálogo y otros tipos de ventas informales, el 20% señaló que se ha dedicado a trabajos informales propios de la zona como son: pele de gallinas o ayudante de carpintería, que no representa relación de dependencia y tampoco de servicios facturados, el 20% indicó que ha conseguido trabajo de empleada doméstica por horas o medio tiempo, mismo que no cubre las necesidades económicas en su totalidad.

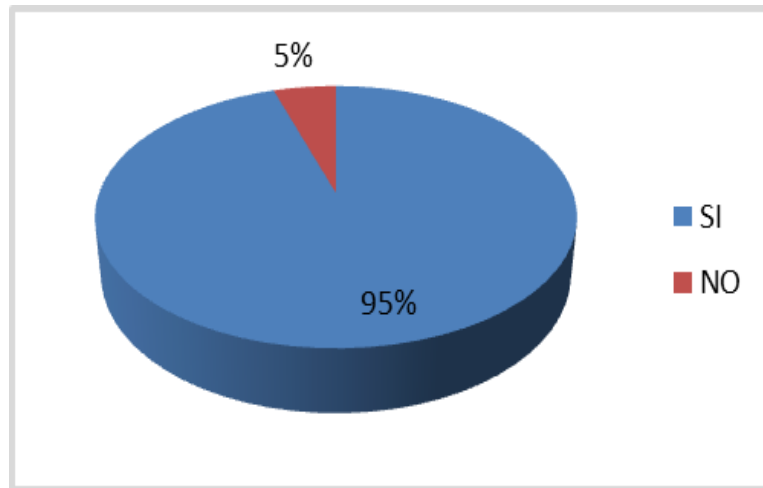
**Pregunta 9.** ¿Considera que la dificultad para acceder a la oferta laboral de servicio doméstico, ha afectado su estabilidad económica?

**Cuadro N° 13:** Afectación en la estabilidad laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95%
NO	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Encuestas de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 13:** Afectación en la estabilidad laboral

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### **Análisis e Interpretación**

En base a la entrevista el 95% considera que las dificultades para conseguir trabajo estable como empleadas domésticas, le han generado problemas económicos y dificultad para construir una vida económica estable.

Mientras que el 5% respondió que no considera el trabajo doméstico como determinante para construir una vida económica estable.

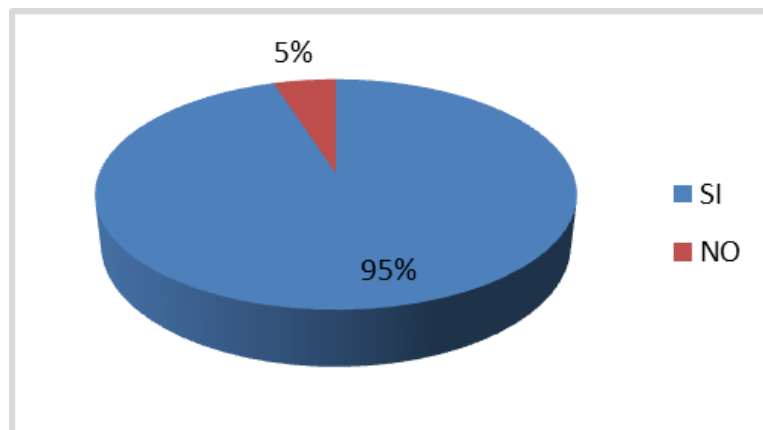
**Pregunta 10.** ¿Considera que la capacitación ayudaría a mejorar su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo de servicio doméstico?

**Cuadro N° 14:** La capacitación mejora oportunidades laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	95%
NO	1	5%
Total	20	100%

**Fuente:** Encuestas de campo

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



**Gráfico N° 14:** La capacitación mejora oportunidades laborales

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Salto

### **Análisis e Interpretación**

Casi en su totalidad las integrantes de la organización dan realce a la importancia de la capacitación para mejorar el conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo doméstico.

Este resultado nos indica el mayoritario interés que presentan las integrantes de la organización en ser incluidas en un proceso de capacitación que potencie su conocimiento, habilidades y actitudes.

## **Verificación de la Hipótesis**

### **Planteamiento de la Hipótesis**

#### **Modelo Lógico:**

Ho: La capacitación formal no incide en la oferta laboral de servicio doméstico de la organización de mujeres.

H1: La capacitación formal si incide en la oferta laboral de servicio doméstico de la organización de mujeres.

#### **Modelo Matemático:**

$$O = E$$

$$O \neq E$$

#### **Modelo Estadístico:**

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

#### **Nivel de Significación**

$$\alpha = 0,05 \quad \text{Nivel de confianza: 95\%}$$

#### **Zona de rechazo de la Hipótesis Nula (H0)**

$$c = 2$$

$$f = 2$$

$$gl = 1$$

$$x_t^2 = 3,84$$



P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

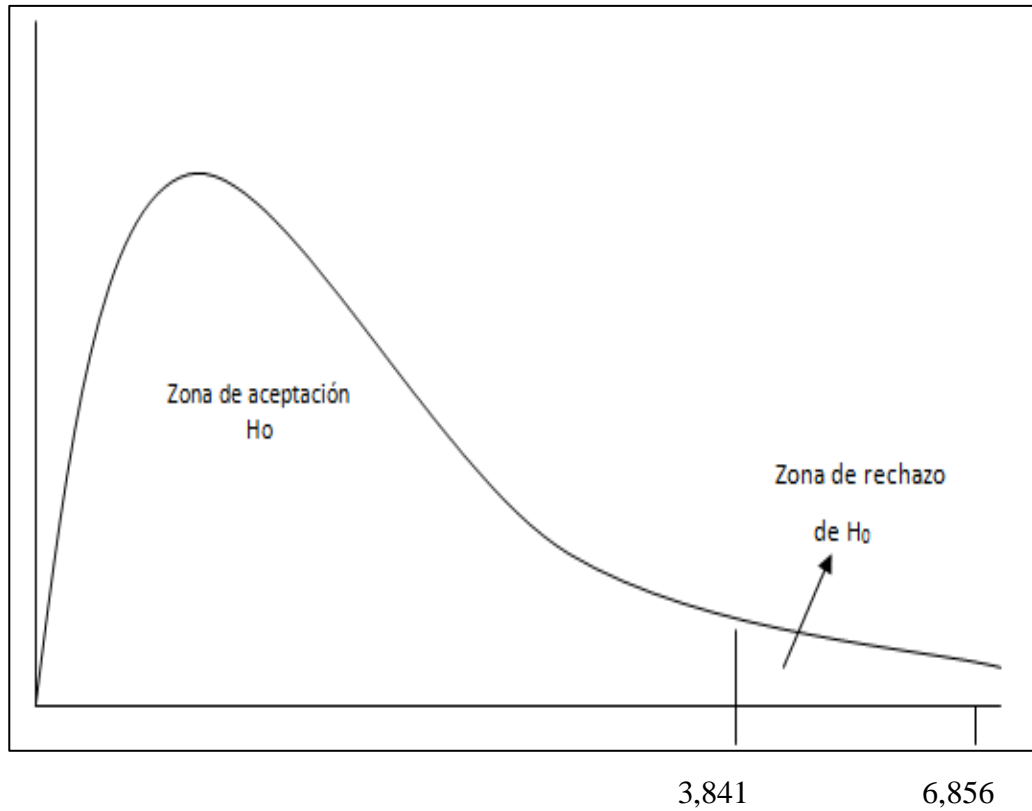
v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719

Gráfico N° 15: Distribución Chi Cuadrado  
Fuente: Universidad Peruana de los Andes 2014.

$$x_c^2 = 6,856$$

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,856 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	115,880	1	,000
N de casos válidos	474		

a. 8 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,46.



**Gráfico N° 16:** Análisis de la prueba de Hipótesis Nula ( $H_0$ )  
**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, lo que expresa que la capacitación formal si incide en la oferta laboral de servicio doméstico de la organización de mujeres.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Se encontró que las competencias de las empleadas domésticas de la organización y la manera de adquisición del conocimiento en su mayoría lo obtuvieron de forma empírica. Así mismo la cualidad más valorada por los empleadores es la mano de obra calificada, el resto de cualidades (honradez, manejo de equipos, cuidado de los bienes, cumplimiento de horarios) tuvieron un peso muy similar.

Según el nivel educativo de las empleadas domésticas una tercera parte no terminó la primaria, y prácticamente la mitad accedió al colegio pero no culminó. Más de las dos terceras partes de la integrantes de la organización no conocen la oferta de cursos de capacitación.

En relación al proceso de selección de la oferta laboral del servicio doméstico, ha disminuido la contratación debido a la baja demanda, lo que ha afectado la estabilidad de casi la totalidad de las integrantes de la organización, ya que las necesidades de los empleadores impulsa a contratar empleadas domésticas con garantías de credibilidad adecuada y capacitación formal.

Cuando la retribución se ve disminuida por la dificultad de acceder a una oferta laboral en el servicio doméstico, tema que afecta a casi la totalidad de la población de la organización, la mitad de sus integrantes realizan ventas ambulantes.

## **Recomendaciones**

Que su trabajo empírico se vea enriquecido a través del aprendizaje de técnicas en cada una de las actividades que realizan en los hogares que donde brindan sus servicios, a través de procesos de capacitación considerando que el empleador valora altamente la mano de obra calificada.

Incentivar a las integrantes de la organización a culminar sus estudios de Educación General Básica y Bachillerato a través de los programas ofertados por el Ministerio de Educación y Municipio de Quito en modalidades de Básica y Bachillerato Intensivos orientado a personas con escolaridad inconclusa.

Promover un modelo de negocio asociativo en el que las integrantes de la organización generen una oferta de servicios, a costos accesibles para un segmento del mercado que ha dejado de contratar a tiempo completo empleadas domésticas.

Desarrollar un plan de capacitación para perfeccionar los conocimientos, habilidades y actitudes en relación al servicio doméstico para incrementar su cualificación y cumplir con uno de los elementos más valorados por los empleadores que es mano de obra calificada.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

PLAN DE CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS PARA EL TRABAJADOR  
DOMÉSTICO, DIRIGIDO A LAS INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN  
DE MUJERES DEL BARRIO JARDINES DE MARIANITAS CONFORME  
NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 521:2010

Elaborado por: Álvaro Ruales Saltos

Quito, julio 2017

## Datos Informativos

<b>Nombre del Proyecto:</b>	Capacitación en técnicas para el trabajador doméstico
<b>Responsable:</b>	Alvaro Ruales
<b>Provincia:</b>	Pichincha
<b>Cantón:</b>	Quito
<b>Parroquia:</b>	Calderón
<b>Dirección:</b>	Manuel Semblantes N58-110 y Vaca de Castro
<b>Teléfonos:</b>	2291-937
<b>Sector:</b>	Informal, Asistente del hogar
<b>Beneficiarios:</b>	Organización de mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, DMQ.
<b>Nº de participantes:</b>	20
<b>Inicio:</b>	Junio de 2017
<b>Fin:</b>	Septiembre de 2017

## Descripción de las Beneficiarias

Las beneficiarias de la presente propuesta son las integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, tienen su sede en la vivienda de una de sus integrantes y líder propiciadora de la iniciativa, ubicada en la calle El Batán, lote 25, barrio Jardines de Marianitas, parroquia de Calderón, Distrito Metropolitano de Quito, cantón Quito, provincia de Pichincha.

En la actualidad la organización se encuentra conformada por 20 integrantes, entre vecinas y familiares, que viven en el barrio y se reúnen quincenalmente para evaluar el avance de las iniciativas formuladas, y generar nuevas que permitan brindar apoyo a sus integrantes que atraviesan dificultades económicas o familiares.

La Organización es estructurada por un grupo de mujeres con necesidad similares, en condiciones familiares y sociales similares, donde gran parte de sus participantes son madres solteras, abandonadas por sus cónyuges y convivientes, con escasos recursos económicos, de estrato social medio bajo y bajo, provenientes de provincias, principalmente de la provincia del Carchi. No poseen vivienda propia, en su mayoría solo han concluido sus estudios primarios, no han tenido capacitación formal y poseen conocimientos muy elementales para ejercer otros oficios.

Las beneficiarias, podrán hacer uso del presente documento de forma total o parcial, sus anexos y soportes.

### **Antecedentes de la Propuesta**

En base a la ejecución del proyecto de investigación denominado LA INCIDENCIA DE LA REDUCIDA CAPACITACIÓN FORMAL, EN LA OFERTA LABORAL DE SERVICIO DOMÉSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO JARDINES DE MARIANITAS, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, SECTOR CALDERÓN, se determinó la necesidad de capacitación formal a quienes trabajan como servidoras domésticas, resultado de esto es la discriminación a la que debe enfrentar por parte de la población en general, de ahí parte la necesidad de intervenir con el fin de atenuar la problemática.

### **Justificación**

Las limitaciones sociales y económicas presentadas por las integrantes de la Organización del Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, según se demostró en el estudio, determinan que su nivel educación y de capacitación formal es considerablemente reducido, y que para promocionar sus servicios de Empleadas Domésticas denotan poca solvencia.

Durante el desarrollo del grupo focal, las integrantes de la organización señalaron que al momento de presentarse a procesos de selección para empleadas domésticas en agencias de empleos o en casas particulares, entre los requisitos principales, se solicitan: capacitación certificada que garantice sus técnicas y destrezas al momento de realizar sus labores en hogares; tiempo de trabajo certificado; y estudios certificados.

El alto nivel de conocimiento empírico para el oficio doméstico y las limitadas oportunidades de acceso a capacitación y tecnificación pública gratuita para las integrantes de la OMBJM, han desembocado en una deslucida oferta laboral y el consecuente desconocimiento de herramientas que abran oportunidades para presentar alternativas de servicios domésticos de manera técnica, considerando la importancia de la experticia del trabajador doméstico en la creación de ambientes higiénicos, para la convivencia, el trabajo y el descanso de una familia, además de que las Empleadas Domésticas deben proyectarse como verdaderas administradoras del hogar, tema que jamás ha sido evaluado por este colectivo social.

Debido al alto costo que representa para una familia de clase media en nuestro país la contratación de una Empleada Doméstica, mismo que incluye: sueldo básico unificado, pago de afiliación al IESS, pago de décimo tercero y décimo cuarto sueldo y vacaciones, la demanda de servicio doméstico se ha visto disminuida y el empleador reclama personal mucho más calificado que cumpla con altos estándares de mano de obra, que se traduce en que las patronas no están dispuestas a invertir su tiempo en capacitar a sus empleadas.

En conclusión, siendo la capacitación un proceso de educación de carácter estratégico, se justifica la elaboración de un plan de capacitación en técnicas para la Trabajadora Doméstica, dirigido a las integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas, mismo que busca fortalecer su oferta laboral, tomando en consideración las marcadas tendencias de competitividad y cambios vertiginosos en la propuesta que presenta este tipo de mercado.



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de capacitación en técnicas para las trabajadoras domésticas de la organización de mujeres en el barrio Jardines de Marianitas, parroquia de Calderón, Distrito Metropolitano de Quito.

### **Objetivos Específicos**

- Contribuir al desarrollo de las capacidades individuales y colectivas de las integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas y la valorización del empleo doméstico que desempeñan.
- Crear un manual de técnicas para el trabajo doméstico.

### **Análisis de Factibilidad de Implementación de la Propuesta**

#### **Político**

La política pública en el Ecuador fomenta el apoyo a las empleadas domésticas, desde esa perspectiva es factible la realización de proceso de capacitación formal para mejorar los conocimientos, habilidades y aptitudes de las empleadas domésticas de las integrantes de la asociación.

#### **Económico**

Es viable porque no tiene un costo excesivo y puede ser ejecutado de con los recursos del investigador y la participación de las integrantes de la asociación.

#### **Social**

Es pertinente debido a que la capacitación mejora las capacidades de modo individual y colectivo, beneficiando al conjunto de la sociedad debido a que tienen

la posibilidad de incorporarse al trabajo en condiciones de mano de obra calificada.

### **Tecnológico**

El investigador dispone de todos los implementos y equipos utilizados en el hogar para ejecutar el proceso de capacitación en las temáticas planteadas en el plan.

### **Ambiental**

La capacitación permitirá contribuir al cuidado del ambiente debido a que se utilizarán técnicas para optimizar procesos y recursos que son utilizados en los quehaceres del hogar.

### **Legal**

El precedente debido a que la normativa legal laboral fomenta la capacitación de los empleados y específicamente en este caso las empleadas domésticas integrantes de la organización.

Una trabajadora doméstica debe convertirse en una experta en el orden, limpieza y administración del hogar en el que labora. Su función es muy importante para crear ambientes higiénicos, armoniosos y funcionales para la convivencia, el trabajo y el descanso.

Según se demostró en la fase del trabajo de investigación, las integrantes de la Organización de Mujeres del Barrio Jardines de Marianitas en su mayoría, no han recibido capacitación para ejercer el empleo doméstico y en ningún caso se ha desarrollado un proceso formal que atienda las áreas básicas del conocimiento del trabajo doméstico, necesidad que ha sido ratificada por las integrantes de la organización.

En el ejercicio del trabajo doméstico, se deben tomar en consideración varios factores que requieren de capacitación y desarrollo de destrezas técnicas, como son:

- Imagen, aseo personal y conducta (asistencia y puntualidad)
- Uso y manejo de objetos delicados y valiosos
- Uso y manejo de herramientas y productos de limpieza
- Limpieza y aseo de áreas y mobiliario de la casa: dormitorios, cocina, baños, sala, comedor, terraza, otros espacios.
- Lavado, secado y planchado de ropa
- Administración del hogar
- Seguridad

En la confirmación de la necesidad por parte de las integrantes de la organización, también se ha creado la voluntad expresa de ser partícipes de este proceso de capacitación, mismo que además deberá ser replicado y fortalecido por las mismas integrantes, en uso de su lógica de mitigar posibles riesgos que se presenten, con la perspectiva clara de mejorar condiciones laborales del grupo de la organización y de sus familias.

El fortalecimiento de las capacidades y destrezas de las integrantes de la OMBJM, a través de un plan de capacitación se fundamenta en la base del desarrollo y fortalecimiento de la organización a través de su directiva y las diferentes acciones que se cumplen de manera periódica para proyectar a este colectivo a acciones de bienestar conjunto que refuerzan su estructura organizativa y dan impulso a proyectos comunitarios.

La organización cuenta con personal que ha terminado sus estudios de bachillerato y una de sus integrantes en la actualidad cursa una carrera universitaria. Este nivel de educación de un equipo de sus integrantes, garantiza que puedan receptar de manera satisfactoria la información que van a recibir en el plan de capacitación y a su vez puedan replicarlo de manera técnica a todo el

equipo de integrantes de la organización. Se ha planteado que el plan de capacitación debe tener un proceso de refrescamiento de manera periódica.

El Plan de capacitación se elaborará tomando en consideración los aspectos cotidianos del desarrollo del trabajo en hogares, llevándolo a ser tratado de una manera técnica y puntualizando los aspectos sobre los que se debe hacer énfasis en la gestión doméstica. Además, que será de fácil comprensión y permitirá el desarrollo técnico profesional de sus capacitados.

Los recursos que serán utilizados para el proceso de capacitación, serán desarrollados y facilitados por el Autor, en los que se contará con una presentación digital e impresa y carteles explicativos, además se entregará el plan completo en formato digital.

Las integrantes de la organización cuentan con dos ordenadores, uno de escritorio y una laptop, además un proyector que es facilitado por el esposo de una de las asociadas y que les ha servido en varios talleres que han realizado para temas comunitarios, insumos que son suficientes para reproducir el plan de capacitación que será entregado a la organización.

El plan de capacitación no tendrá costo para la organización, sin embargo, el contar con el plan de capacitación generará valor agregado a la organización y permitirá desarrollar nuevas destrezas en sus integrantes, mismas que podrán potenciar sus ofertas, mejorar de manera significativa sus capacidades laborales, cotizarse en estándares más altos en el mercado laboral, ser más competitivas y mejorar su estilo de vida y el de sus familias.

### **Administración de la Propuesta**

- La administración de la propuesta se llevará a cabo por parte del Investigador, y las integrantes de la organización.
- Con la propuesta se desea buscar que los integrantes se introduzcan en temas de actividades en el servicio doméstico, para lograr desarrollar

habilidades que conlleven a mejorar su desempeño.

- El investigador coordinará las actividades planificadas con el fin de llevar a cabo en forma satisfactoria la información, la misma que será evaluada al finalizar cada jornada de trabajo.

## **Metodología**

Para alcanzar los objetivos trazados en la propuesta de elaboración del plan de capacitación en técnicas para el trabajador doméstico, se debe apuntar a cumplir efectivamente el servicio, cubriendo siempre las necesidades del cliente o empleador, en búsqueda de la excelencia laboral, realizando las tareas de manera eficiente, respetuosa, limpia y ordenada.

El plan de capacitación se lo desarrollará en 4 talleres, dentro de las que se tratarán de forma ordenada, los diferentes ejes temáticos relacionados a las labores del trabajo doméstico en los hogares, y el desarrollo de los conocimientos que se deben adquirir para generar convivencia armoniosa entre los actores (empleado, habitantes del hogar y patrono) y el sitio de trabajo.

Los cuatro talleres a las que se hace referencia son los siguientes:

1. Administración del hogar, conocimientos y técnicas básicas e identificación del sitio de trabajo.
2. Procesos de limpieza, aseo y organización de áreas y mobiliario de la casa.
3. Lavado, secado y planchado de ropa y organización de armarios.
4. Promoción de mi trabajo y fortalecimiento de mi oferta laboral.

Las estrategias a emplear para la inducción que se dará al equipo a cargo de capacitar a las integrantes de la organización son:

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Metodología de exposición y diálogo.

## Plan de Acción

**Cuadro N° 15:** Plan de Acción

<b>FASE</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
1	Presentar la propuesta a la organización de	Entrega de la propuesta a las integrantes para su lectura.	Solicitar reunión con las integrantes.	Documento impreso con las técnicas objeto de la capacitación.	Accepta la propuesta
2	Socializar la propuesta	Presenta la propuesta a las integrantes.	Presentación general de la propuesta Acordar fechas y horas para la ejecución de la capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede de la organización.</li> <li>• Copias del plan</li> </ul>	Motivación y aceptación de la propuesta
3	Ejecución de la propuesta	Trabajar en el hogar del investigador para disponer de los equipos y recursos necesarios.	Desarrollo de cada temática propuesta en el cronograma acordado.	Cuaderno y esferográfico.	Aplicación de plan de capacitación.

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

## Plan de Capacitación

**Cuadro N° 16:** Plan de Capacitación

OBJETIVO	TALLERES	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADORES DE LOGRO
<p>Capacitar a las integrantes de la organización de mujeres.</p> <p>Aplicar talleres prácticos con los temas propuestos.</p>	<p>Taller 1: Administración del hogar, conocimientos y técnicas básicas e identificación del sitio de trabajo.</p> <p>Taller 2: Procesos de limpieza, aseo y organización de áreas y mobiliario de la casa.</p> <p>Limpieza general de una casa y sus dormitorios</p> <p>Taller 3: Lavado, secado y planchado de ropa y organización de armarios.</p> <p>Taller 4: Promoción de mi trabajo y fortalecimiento de mi oferta laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar los talleres a través de diapositivas</li> <li>• Entrega de la guía.</li> <li>• información de los temas incluidos en la guía.</li> <li>• Ejecutar los talleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Computadora</li> <li>• Guía didáctica</li> <li>• Cuaderno, esferográfico</li> </ul>	<p>El investigador, las integrantes de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las integrantes de la organización asistieron a 10 horas de duración de los talleres y ejecutaron de forma práctica cada uno de los talleres propuestos.</li> </ul>

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

## Distribución de los Talleres

**Cuadro N° 17:** Distribución de Talleres

	<b>Taller 1</b>	<b>Taller 2</b>	<b>Taller 3</b>	<b>Taller 4</b>
<b>Temas</b>	Administración del hogar, conocimientos y técnicas básicas e identificación del sitio de trabajo.	Procesos de limpieza, aseo y organización de áreas y mobiliario de la casa. Limpieza general de una casa y sus dormitorios	Lavado, secado y planchado de ropa y organización de armarios.	Promoción de mi trabajo y fortalecimiento de mi oferta laboral
<b>Lugar</b>				
<b>Fechas</b>	17 de julio	18 de julio	19 de julio	20 de julio
<b>Horas</b>	17h30 a 19h30			

Elaborado por: Álvaro Ruales Saltos

## Plan de Monitoreo y Evaluación

**Cuadro N° 18:** Plan de Monitoreo

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Verificar si se alcanzaron los objetivos de la capacitación.
2. ¿De qué personas u objetos?	Empleadas domésticas integrantes de la asociación.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Técnicas para el trabajo doméstico
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
5. ¿A quiénes?	Empleadas domésticas integrantes de la asociación
6. ¿Cuándo?	Julio/2017
7. ¿Dónde?	Hogar del investigador
8. ¿Cuántas veces?	Una
9. ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta de satisfacción de la capacitación
10. ¿Con qué?	Cuestionario

Elaborado por: Álvaro Ruales Saltos



## **Fundamentación Teórica de la Propuesta**

Para la presente propuesta de utilizó la norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 521:2010 descrita para el sector informal como asistente culinaria (o) del hogar. Esta propuesta esta estructura en base a competencias laborales.

### **1. OBJETO**

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir la o el asistente culinaria (o) del hogar.

### **2. ALCANCE**

2.1 Esta norma se aplica a personas que laboran como asistente culinaria (o) del hogar.

### **3. DEFINICIONES**

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 Actitud. Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 Asistente. Persona que realiza labores de asistencia a la familia en los oficios domésticos.

3.1.3 Empleador. Persona que emplea a los prestadores de servicio doméstico.

3.1.4 Competencia. Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.5 Conocimiento. Componente cognoscitivo que sustenta una competencia laboral y que se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva.

3.1.6 Culinario (a). Relativo a la cocina

3.1.7 Habilidad. Capacidad necesaria para ejecutar trabajos determinados, con el grado de exactitud requerido.

3.1.8 Familia. Conjunto de personas que conviven bajo el mismo techo, con vínculos consanguíneos o no, con un modo de existencia económico y social comunes y con sentimientos afectivos que los unen.

3.1.9 Hogar. Casa, domicilio, vida en familia.

3.1.10 Ocupación. El oficio doméstico es una ocupación que consta de cinco puestos de trabajo (asistente culinaria (o) del hogar, ejecutor (a) del lavado de ropa y lencería del hogar, ejecutor (a) del planchado de ropa y lencería del hogar, asistente infantil y limpiador (a) del hogar), cuyas tareas principales son análogas y exigen aptitudes, habilidades y conocimientos similares.

3.1.11 Servicio. Trabajo que se realiza en provecho de alguien a cambio de una remuneración

3.1.12 Resultados esperados. Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

4.1 Descripción de la ocupación. Realizar el oficio de asistente culinaria (o) del hogar consiste en planificar y preparar platos y menús incluidos en la dieta alimenticia, según las necesidades y características de los miembros de la familia, teniendo en cuenta los sistemas y procedimientos para lograr la optimización de los recursos y la satisfacción de los miembros de la familia y aplicando normas básicas de higiene y seguridad.

## **REQUISITOS**

5. 1 Resultados esperados

5.1.1 La o el asistente culinaria (o) del hogar debe:

5.1.1.1 Administrar el aprovisionamiento y controlar el consumo

- a) Limpiar y desinfectar mesada, fregadero, utensilios, electrodomésticos y herramientas de cocina
- b) Barrer, trapear y desinfectar el piso

- c) Verificar caducidad de los productos
- d) Establecer necesidades para cumplir con el trabajo
- e) Seleccionar menú diario
- f) Verificar la existencia de productos e insumos necesarios

#### 5.1.1.2 Receptar, manipular y almacenar los alimentos

- a) Lavar y embalar legumbres, hortalizas y verduras
- b) Limpiar carnes, preparar y embalar porciones
- c) Almacenar y conservar los productos

#### 5.1.1.3 Preparar los alimentos y presentar los platos

- a) Controlar el contenido y los componentes de la dieta familiar
- b) Cocer los alimentos
- c) Servir los alimentos

5.1.2 Competencias. La asistente culinaria (o) del hogar para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

#### 5.1.2.1 Conocimientos básicos

- a) Saber leer y escribir
- b) Manejo de artefactos e instrumentos de cocina
- c) Conocimientos sobre higiene en general
- d) Conocimientos sobre normas de seguridad
- e) Conocimientos de uso y limpieza de artefactos y utensilios
- f) Conocimientos de nutrición
- g) Conocimientos de alimentación especial (para diabéticos, hipertensos, alérgicos, etc.)
- h) Conocimientos de corte y cocción
- i) Conocimientos sobre manipulación, higiene y conservación de alimentos
- j) Manejo de residuos
- k) Conocimientos elementales de planificación

#### 5.1.2.2 Habilidades

- a) Capacidad para comunicarse
- b) Capacidad para preparar las recetas culinarias

c) Capacidad para definir el menú diario

#### 5.1.2.3 Valores y actitudes

a) Buen carácter, atenta (o) y amable, cortés, agradable.

b) Responsable, que pone cuidado y atención en lo que hace y dice

c) Ordenada (o) y creativa (o), organizada (o) y metódica (o), ingeniosa (o) y capaz de propiciar un ambiente original en su área de trabajo.

d) Honrada (o) y leal, de buena conducta, confiable.

e) Eficiente y eficaz, que tiene la virtud y la facultad de lograr el efecto deseado.

Esta norma orienta en gran medida lo que las mujeres de la organización requieren para el trabajo con sus empleadores. Es así que se preparó una guía que fue elaborada en función de los requerimientos de las mujeres y armonizado con la norma técnica ecuatoriana.

## GUÍA DE TÉCNICAS PARA EL TRABAJO DOMÉSTICO

A continuación usted encontrará la información organizada por talleres con los temas que se tratarán en el desarrollo de la capacitación.

### Talleres

Los talleres que contienen temarios que permitirán a los asistentes capitalizar los temas y el esfuerzo realizado, en la búsqueda de mejorar la calidad del talento humano.

Dentro del Taller 1 de capacitación, los ejes básicos del empleo doméstico, que son:

**Cuadro N° 19:** Taller 1

Taller 1	Temas
Administración del hogar, conocimientos y técnicas básicas e identificación del sitio de trabajo.	Conocimiento del área de trabajo
	Cómo debe ser la imagen de la trabajadora doméstica
	Conocimiento de las herramientas y productos de limpieza básicos
	Limpieza y mantenimiento de herramientas de trabajo
	Técnicas de limpieza
	Medidas de seguridad en las tareas de limpieza
	Plan de trabajo

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Para Taller 2 del plan de capacitación, se considerará el desarrollo en sí del proceso de trabajo en los espacios dispuestos para este objeto, según el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 20: Taller 2**

<b>Taller 2</b>	<b>Temas</b>
Procesos de limpieza, aseo y organización de áreas y mobiliario de la casa.	Limpieza general de una casa y sus dormitorios
	Limpieza general de la cocina
	Limpieza general de cuartos de baño
	Limpieza de áreas recreativas

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

En el Taller 3 del plan de capacitación, se buscará fortalecer destrezas en relación a las actividades desarrolladas alrededor del manejo de ropa del patrono y su familia, según el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 21: Taller 3**

<b>Taller 3</b>	<b>Temas</b>
Lavado, secado y planchado de ropa y organización de armarios	Lavado y secado de ropa
	Planchado de ropa
	Organización de armarios

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Para el taller 4 del plan de capacitación, se fortalecerá la oferta laboral a través de herramientas que permitan potencializar las destrezas y capacidades de nuestro grupo objetivo, según el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 22: Taller 4**

<b>Taller 4</b>	<b>Temas</b>
Promoción de mi trabajo y fortalecimiento de mi oferta laboral	Elaboración de currículum
	Uso TIC para promover el trabajo
	Pautas para cotizar la oferta laboral

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

## Desarrollo de Talleres

### Taller 1

#### Administración del hogar, conocimientos y técnicas básicas e identificación del sitio de trabajo.

#### Conocimiento del área de trabajo

Todos los lugares donde se brinden los servicios, ya sean casas o departamentos, cuentan con habitaciones para que los residentes disfruten y realicen un sinnúmero de actividades, las áreas básicas en un hogar son:

**Cuadro N° 23:** Áreas básicas de trabajo

ÁREA DEL HOGAR	DESCRIPCIÓN
Entrada	Es la imagen exterior de un hogar, por lo que se debe mantenerla sin tierra, polvo y basura.
Recibidor o vestíbulo	Da la bienvenida al interior de la residencia, es importante que esté libre de obstáculos.
Sala	Es la zona donde el cliente puede pasar la mayor parte del tiempo, se debe considerar que ahí se reciben visitas, por lo que debe ser un ambiente agradable.
Comedor	Es un espacio donde se convive y se comparten los alimentos por lo que debe estar libre de suciedad y desinfectado.
Cocina	Es el espacio donde se preparan los alimentos, por lo que también debe estar libre de suciedad y desinfectado.
Cuarto de baño	Es el lugar donde se debe prestar mucha atención a la limpieza porque presenta muchos microorganismos y humedad.
Dormitorio	Lugar de descanso, muy apreciado por los clientes, ya que es su sitio de descanso, es importante ventilarlo y mantenerlo ordenado.
Área de lavado	Lugar en el que se encuentra la lavandería y/o las máquinas de lavado y secado, además en ocasiones se almacenan los productos de limpieza.

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Además, en algunos hogares también existen áreas secundarias, que requieren de atención y que pueden ser:

**Cuadro N° 24:** Áreas secundarias en una vivienda

ÁREA DEL HOGAR	DESCRIPCIÓN
Desayunador	Por lo general se utiliza para el desayuno y la merienda y se limpia con la cocina.
Estudio u oficina	Es el espacio de trabajo de los clientes, por lo que se debe limpiar con mucho cuidado y no desechar algo sin autorización, al ordenarlo se debe respetar los gustos del cliente.
Salón de juegos y gimnasio	Se debe limpiar cuidadosamente los aparatos.
Cuarto de televisión	Espacio de esparcimiento, por lo que se recomienda mantenerlo ordenado.
Bodega	Se deberá principalmente mantener sin polvo y basura.

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

### Cómo debe ser la imagen de la trabajadora doméstica

La imagen es una carta de presentación que debe reflejar profesionalismo y limpieza, se recomienda seguir las siguientes indicaciones:

**Cuadro N° 25:** Imagen de la trabajadora doméstica

DETALLE	INDICACIONES
Cabello	Debe estar limpio y bien peinado, de preferencia recogido.
Ropa	Debe estar limpia y planchada, con colores discretos, se recomienda siempre se use manga corta.
Uñas	Deben estar limpias y cortas.
Rostro	Mantener buena higiene bucal, se recomienda baño diario.
Maquillaje	Moderado y ligero.
Calzado	Cómodo, con suela antideslizante

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos



Es preferible que el empleador establezca un código de vestimenta, acordado con la trabajadora y se proporcione uniforme. Se recomienda emplear prendas exclusivas para esta tarea, para evitar el desgaste de las prendas personales que usan a diario.

### **Conocimiento de las herramientas y productos de limpieza básicos**

Antes de iniciar la jornada de trabajo se debe verificar si se cuenta con los instrumentos básicos de limpieza que son:

**Cuadro N° 26:** Herramientas básicas de limpieza

	<b>HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LIMPIEZA</b>
1	Sacudidor
2	Escoba de plástico
3	Trapeador
4	Cubetas (2 de preferencia)
5	Recogedor de basura (de preferencia largo)
6	Espojas suave y con fibra de metal (para lavar platos)
7	Guantes de caucho
8	Paños de microfibra
9	Cepillo para el inodoro
10	Trapos
11	Jalador (para pisos, paredes y vidrios)
12	Cepillo para ropa y otros usos
13	Tarros para la basura y bolsas
14	Aspiradora

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Es importante que se separe las herramientas, principalmente trapos, guantes, cepillos, trapeadores y esponjas, de acuerdo al área de trabajo, para evitar la contaminación.

**Cuadro N° 27:** Productos básicos de limpieza

<b>PRODUCTOS BÁSICOS DE LIMPIEZA</b>	
1	Cloro
2	Detergente para trastes
3	Líquido para limpiar madera
4	Limpiador multiusos
5	Detergente y suavizante de ropa
6	Limpiador de vidrios
7	Detergente líquido y en polvo
8	Desinfectante
9	Desengrasante

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Es importante tomar en consideración que los productos de limpieza son de uso delicado y que pueden generar daños en los bienes del hogar y provocar accidente o lesiones a las personas que los manipulan, por eso es importante tener en cuenta los siguientes datos:

**Cuadro N° 28:** Usos y forma de empleo de productos básicos para lavar

<b>Producto</b>	<b>Función</b>	<b>Tipo</b>	<b>Usos</b>	<b>Propiedades y medidas de empleo</b>
Lavar	Eliminar suciedad, manchas, grasas y polvo	Detergentes alcalinos (bicarbonato de sodio, fosfatos)	Elimina restos de comida y grasas Limpia paredes, techos, equipos y utensilios	Puede requerir un enjuague posterior No use cerca de alimentos Se combina con alcalinos Muy corrosivo
		Detergente ácido (cloro, ácido cítrico, ácido clorhídrico)	Desincrusta residuos de calcificaciones Elimina olores Desinfecta	Se combina con alcalinos Muy corrosivo
		Detergente neutro (jabón)	Limpia superficies lisas y poco sucias	Biodegradables
		Agentes abrasivos (sosa cáustica)	Elimina grasas difíciles de retirar	Requiere cepillar la superficie Enjuagar con abundante agua

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

**Cuadro N° 29:** Usos y forma de empleo de productos para desinfectar

Producto para	Función	Tipo	Usos	Propiedades y medidas de empleo
Desinfectar	Eliminar microorganismos en las superficies Prevenir enfermedades	Cloro	Blanqueador de ropa Desinfectante de superficies y utensilios	Diluye (especificaciones de producto) Ventila el lugar No aplicar directamente a las superficies Nunca mezclar con amoníaco u otros ácidos
		Agua caliente	Desinfección de superficies	Entre 65 y 80 ° C Dejar actuar 2 minutos Dejar secar de manera natural
		Yodo	Desinfección de superficies	Diluye Enjuaga Usar con discreción porque puede manchar
		Amoníaco	Desinfección de superficies Abrillantador de espejos, cristales, objetos de metal	Diluye Ventila el lugar Nunca mezclar con cloro

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

**Cuadro N° 30:** Usos y forma de empleo de productos de usos múltiples

Producto para	Función	Tipo	Usos	Propiedades y medidas de empleo
Usos múltiples	Aromatiza	Fragancia	Da una sensación de limpieza y frescura	Usarlo al final de la limpieza y desinfección
Abrillantar	Da un acabado lustroso	Ceras y aceites	Protegen la superficie de polvo y evita que ensucie rápidamente	Usarlo al final de la limpieza y desinfección

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Se debe consultar al cliente si alguien en la casa tiene alergias a algún tipo de producto de limpieza y seguir las indicaciones para el caso.

## Limpeza y Mantenimiento de Herramientas de Trabajo

Para asegurar que los instrumentos estén en buen estado para realizar las tareas debe limpiárselos y saber cuándo es hora de sustituirlos, para lo que se debe seguir las siguientes recomendaciones:

**Cuadro N° 31:** Limpieza y mantenimiento de herramientas de trabajo

HERRAMIENTA	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO
Escoba	<b>PASOS PARA LIMPIEZA</b>
	Retirar cabellos y partículas grandes con la mano
	Sumergir el cepillo en una cubeta con agua y un poco de cloro
	Cepillar la escoba para eliminar el resto de suciedad
	Enjuagar con suficiente agua
	Dejar secar boca abajo
	<b>IDENTIFICACIÓN DE CAMBIO</b>
	Cuando las cerdas de la escoba estén maltratadas es hora de cambiar el cepillo
	Si el mango presenta astillas o se rompe, se lo debe reemplazar o comprar una escoba nueva
Recogedor	<b>PASOS PARA LIMPIEZA</b>
	Se utiliza la mezcla de agua y cloro
	Pasar el cepillo húmedo para retirar los residuos grandes y pegajosos
	Enjuagar con suficiente agua
	Secar con un trapo
Trapeador	<b>PASOS PARA LIMPIEZA</b>
	Dejar remojando en una cubeta con cloro
	Enjuagar con suficiente agua y exprimir
	Ponerlo a secar boca abajo y con las fibras extendidas
	<b>IDENTIFICACIÓN DE CAMBIO</b>
	Cuando se observe que las fibras del trapeador se adelgazan
	No tienen apariencia de estar limpias y no absorben bien
Se recomienda cambiar el trapeador por uno de microfibra	
Trapos de cocina y otra áreas	<b>PASOS PARA LIMPIEZA</b>
	Remojar en una cubeta con agua caliente y cloro
	Lavar a mano con detergente
	Ponerlos a secar al ambiente
	Se debe respetar el código de color y no mezclar los paños
	<b>IDENTIFICACIÓN DE CAMBIO</b>
	Cuando se observe que están rotos o deshilachados
	No tienen apariencia de estar limpias y no absorben bien

Fuente: Plan de capacitación

Elaborado por: Álvaro Ruales Saltos

Al terminar, guarde sus herramientas en el lugar que se tiene destinado para el propósito y mantener esa área siempre ordenada.

### Técnicas de limpieza

Las tareas básicas en cada habitación deben realizarse con:

- Eficiencia
- Rapidez
- Calidad

Para asegurar la satisfacción del cliente, tome en cuenta las siguientes técnicas:

**Cuadro N° 32:** Técnicas de limpieza

ACCIÓN	TÉCNICA
Barrer las superficies permite eliminar tierra y polvo	Para asegurarse de limpiar toda la zona, despeje el área de muebles u objetos que no estén fijos o pesados.
	Comience a barrer desde el fondo de la habitación y ponga especial cuidado en las esquinas y detrás de la puerta.
	Junte toda la basura en un punto cercano a la puerta.
	No golpee la escoba en el suelo para sacudirla, pues eso levantará polvo.
	Al terminar apóyese del recogedor para retirar los residuos.
Trapear sirve para limpiar la suciedad después de haber barrido	Preparar una cubeta con agua y el producto de limpieza, de acuerdo a la superficie que se va a limpiar.
	Sumerja el trapeador y exprímalo para eliminar el exceso de agua.
	Comience a trapear desde el fondo de la habitación por tramos pequeños, haciendo movimientos en forma de 8 o lineales.
	Enjuagar el trapeador y repetir el proceso.
	Cambie el agua si la superficie está muy sucia.
	Deje secar la superficie y asegúrese de enjuagar el trapeador y la cubeta con agua y cloro al terminar.
Sacudir para quitar polvo	Emplear un trapo o franela limpio y seco.
	Hacer movimientos largos.
	En muebles altos se debe comenzar desde arriba.
	Prestar atención a todos los lugares donde se acumule el polvo y limpiarlos bien.

Aspirar	Colocar los accesorios con la aspiradora desconectada.
	Revisar que la bolsa de la aspiradora esté vacía.
	Retirar muebles, artículos y obstáculos que puedan entorpecer la tarea.
	Asegurarse de conectar la aspiradora a un contacto ubicado de manera que permita transitar por la habitación sin problemas.
	Encenderla y realizar movimientos de atrás a adelante.
	Emplee el accesorio adecuado para las esquinas
	Al terminar apáguela y desconecte el cable tomando el conector con los dedos, nunca se lo debe hacer tirando del cable.
	Antes de guardar la aspiradora se debe vaciar la bolsa colectora
Limpiar suciedad de muebles o paredes	Llenar una cubeta con 2/3 partes de agua y la cantidad indicada del producto de limpieza, según la superficie que se va a limpiar.
	Sumergir un trapo limpio y exprimirlo para eliminar el exceso de agua
	Frotar la superficie con movimientos circulares o hacia los lados.
	Repetir la actividad hasta que quede impecable
	Secar con un trapo

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Al terminar las tareas de limpieza, se debe colocar los muebles en su lugar.

### **Medidas de seguridad en las tareas de limpieza**

Para evitar lesiones y accidentes mientras se realiza la limpieza del hogar, es importante que al comenzar la jornada de trabajo, se realicen ejercicios de estiramiento y se sigan estas indicaciones:

Para evitar accidentes el momento de usar productos químicos se debe hacer lo siguiente:

- Leer las instrucciones de uso y respetar las concentraciones sugeridas.
- Ventilar el lugar donde se usen.
- Nunca mezclar productos químicos, pues despiden gases tóxicos.

- No aplicar directamente el producto a las superficies que puedan maltratarse.
- Almacenarlos lejos de fuentes de calor y electricidad.
- También es importante asegurarse que todos los productos estén etiquetados.
- Verificar que los embaces estén bien cerrados para que no ocurran derrames.
- Revisar la vigencia de los productos.
- Mantenerlos fuera del alcance de los niños y mascotas

En caso de existir contacto directo con sustancias químicas, se deben seguir los siguientes consejos:

- En caso de ingestión, llamar al número de emergencias y acudir de inmediato al hospital más cercano.
- No provocar vómito o ingerir algún otro líquido.
- Cuando hay contacto con ojos o piel, se debe lavar la parte afectada con abundante agua durante 15 minutos y buscar atención médica.
- En caso de intoxicación por respirar gases tóxicos, se debe ventilar el área y abandonar el lugar para respirar aire fresco y llamar al número de emergencias para recibir asistencia médica.

Al aspirar, barrer o trapear el suelo se debe tomar en consideración:

- Cuidar que el palo mida al menos 1,30 metros, para mantener la espalda recta.
- Luego se debe colocar una mano a la altura del pecho y la otra a la altura de la cadera.
- Se deben realizar los movimientos con los brazos y lo más cercano al cuerpo.
- Para no lesionar la cintura, se debe evitar mover la cadera al ritmo cuando se realiza esta tarea.
- En el caso de la aspiradora se debe colocar la manguera sobre el hombro para controlar mejor los movimientos.

- Para exprimir el trapeador o aspirar bajo los muebles, se debe agachar y apoyar una rodilla en el suelo, así se evita cargar el peso corporal hacia el frente.
- Es recomendable emplear cubetas con un sistema exprimidor, para mayor comodidad y seguridad.

Para la limpieza de zonas elevadas se debe considerar lo siguiente:

- Para sacudir las esquinas del techo, repisas o la parte superior de los muebles, se debe emplear una escalera estable, con material antiderrapante, escalones anchos y que sea fácil de transportar.
- También se puede considerar emplear herramientas con mangos largos, para no realizar fuerza con la espalda al estar estirado.

En caso de que se requiera cargar o mover objetos, se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si se va a levantar algo del suelo, se debe flexionar las rodillas, mantener la espalda recta y la cabeza levantada, separar ligeramente los pies y apoyarlos de manera firme, acercar el objeto al cuerpo y emplear la fuerza de las piernas para levantar la carga. Mientras se lleva la carga, se debe tener cuidado de no doblar la espalda.
- Al cargar cubetas o bolsas pequeñas, se recomienda equilibrar el peso entre ambos brazos, se debe evitar doblar el cuerpo hacia un lado.
- Si se va a empujar un sillón o un contenedor de basura, debe hacerse de frente, tener cuidado de escalones y obstáculos.

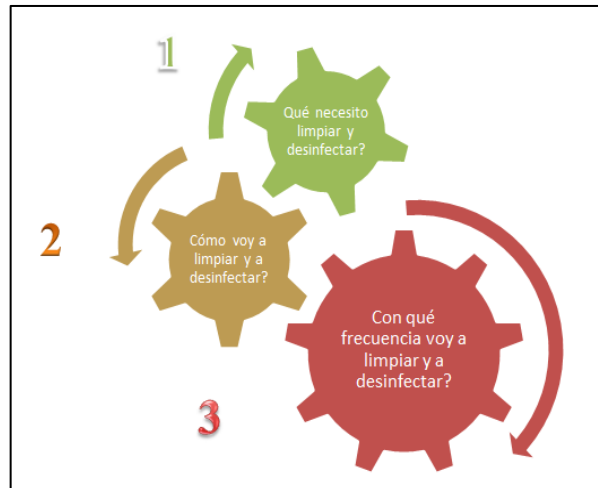
Para realizar actividades en las que se requiera estar de pie, como planchar o lavar platos, se recomienda:

- Conseguir un escalón bajo y hacer descansar un pie a la vez en intervalos de 20 minutos.



## Plan de trabajo

Para iniciar un programa de limpieza y desinfección es necesario organizarse y plantearse tres preguntas básicas:



**Gráfico N° 17:** Planteamientos para el programa de limpieza y desinfección  
**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

<p>Define las necesidades de limpieza y desinfección en áreas de proceso como:</p>	<p>Establece si las necesidades de limpieza y desinfección son diarias, semanales, mensuales, semestrales o anuales</p>	<p>Toma en cuenta si el cliente solicita tareas fuera del programa, se deberá modificar la planeación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocina</li> <li>• Mesa de trabajo</li> <li>• Pisos</li> <li>• Paredes</li> <li>• Juguetes</li> <li>• Utensillos</li> <li>• Equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un calendario de necesidades y actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar, barrer, sacudir y trapear son actividades diarias</li> <li>• El cuarto de baño debe limpiarse al menos una vez por semana</li> <li>• El cambio de sábanas, toallas o manteles debe hacerse semanal o quincenal</li> <li>• Limpieza de estufa y horno a diario, limpieza profunda una vez al mes</li> <li>• Los electrodomésticos se deben limpiar semanalmente</li> <li>• El refrigerador se debe limpiar profundamente cada 3 meses</li> </ul>

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

## Formato de plan de trabajo

Se lo debe completar tomando en cuenta el número de veces a la semana que se trabajará en esa casa, las horas que se destinarán a cada tarea y las tareas que han sido solicitadas por el cliente.

Antes de empezar la jornada, se debe verificar que se cuente con todos los insumos necesarios.

**Cuadro N° 33:** Formato de plan de trabajo

TAREA	FRECUENCIA	DESINFECCIÓN (Si/No)	Día de la semana
Aseo de dormitorios			
Lavado de platos			
Lavado de ropa			
Limpieza general de la cocina			
Limpieza general de la estufa			
Limpieza general de la estufa			
Limpieza de refrigerador			
Limpieza de electrodomésticos			
Lavado de loza			
Limpieza general de cuarto de baño			
Limpieza profunda de cuarto de baño			
Aseo de áreas de entretenimiento (gimnasio, sala de juegos, sala de tv, otros)			
Aseo del patio, jardín y estacionamiento			
Tirar la basura			
Lavado de botes de basura			
Limpieza de techos			
Limpieza de ventanas			
Limpieza de cortinas y persianas			
Limpieza de alfombras			
Pulido de piezas de metal			
Entrega de reporte de actividades			

**Fuente:** Plan de capacitación

**Elaborado por:** Álvaro Ruales Saltos

Se recomienda notificar con anticipación al patrono, en caso de tener que faltar al trabajo.

## **Taller 2**

### **Procesos de limpieza, aseo y organización de áreas y mobiliario de la casa**

#### **Limpieza general de una casa y sus dormitorios**

Las tareas básicas en cada habitación consisten en:

- Ordenar
- Barrer
- Sacudir y
- Trapear

El proceso de trabajo para la limpieza del hogar, se lo debe realizar en el siguiente orden:

- Aseo de dormitorios – se debe tender la cama y mantener el orden de los armarios.
- Lavado de ropa – cuando se lave ropa se deberá clasificar por color y tipo de tela, se debe dejar lavando mientras se comienza la limpieza de la cocina.
- Limpieza de cocina – se debe lavar y acomodar la loza, se debe limpiar electrodomésticos y se debe ordenar el refrigerador y la alacena.
- Aseo del cuarto de baño – se debe lavar las paredes, el wc, y la ducha o tina.
- Limpieza de áreas de entretenimiento – sala de tv, sala de juegos, oficina y gimnasio.
- Limpieza de exteriores – mantener el orden y la limpieza en general del patio, el jardín y el parqueadero.

#### **Limpieza general de un dormitorio**

Sin importar qué tipo de dormitorio se deba realizar la limpieza en casa, es importante que se cuide de cada detalle para crear un ambiente limpio y de descanso.

Para el aseo del dormitorio, se debe dirigir a la habitación con los instrumentos necesarios, y debe seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir cortinas o persianas para tener una buena iluminación y ventilar el lugar abriendo las ventanas.
- Para el tendido de la cama.
- Retirar las sábanas, cobijas y almohadas, nunca ponerlas en el piso, ponerlas sobre un mueble o si están sucias ponerlas en el cesto.
- Aspirar el colchón con un accesorio para tapicería por los dos lados.
- En caso de tener un protector, se debe sacudir para proteger el colchón, confirmando que los resortes estén bien puestos. Si el protector está sucio se debe cambiarlo o lavarlo y secarlo para continuar con el proceso.
- Colocar la sábana ajustable sobre el protector, asegurarse de fijarla bien y meter el sobrante debajo del colchón.
- Situar la sobre sábana de manera que se pueda centrarla y dejar lados iguales, se debe colocar el lado estampado hacia abajo.
- Poner las cobijas centradas en la cama, dejando un sobrante de tela en la parte inferior.
- Ubicar por encima de las cobijas la parte superior de la sobre sábana y doblarla.
- Se debe meter las cobijas debajo del colchón sin el edredón en las partes laterales e inferior de la cama.
- Sacudir las almohadas y vestir las con las fundas correspondientes, colocarlas en su lugar, cuidando su forma y presentación.
- En cada paso eliminar las arrugas para tener una presentación impecable.
- Si se encuentra prendas limpias fuera de su lugar, se debe guardar en el lugar que corresponde, de lo contrario se las debe poner en el cesto de ropa sucia.
- Retirar muebles ligeros para barrer el piso, además barrer debajo de la cama.
- Retirar la basura con el recogedor y depositarlo en una bolsa de basura.
- Ordenar las cosas que se encuentren fuera de su lugar, por ejemplo joyas, accesorios o zapatos.

- Sacudir cuadros, lámparas, muebles y aparatos electrónicos.
- Trapear el piso con el producto indicado según la superficie.

Se ha de prestar atención a los detalles como son:

Si el cliente o patrono siempre pone su bata de dormir detrás de la puerta o bebe agua por las noches, se debe anticipar sus necesidades.

Finalmente se debe supervisar que el trabajo esté bien realizado y llenar el reporte del estatus de la habitación para dejar registro de su trabajo.

### **Limpieza general de la cocina**

En la cocina se pueden formar millones de bacterias y moho, por esta razón es importante que antes de empezar se tenga a la mano productos necesarios para limpiar y desinfectar, abrir la ventana para que el lugar se ventile y utilizar guantes protectores.

Es importante seguir el siguiente orden sugerido:

1. Lavar la vajilla, para esto se deben seguir los siguientes pasos:

- Desechar los restos de comida en la basura orgánica
- Pasar la vajilla debajo del agua para quitar los residuos
- Llenar el fregadero con agua y jabón y dejar remojando unos minutos
- Se recomienda empezar a lavar por los cubiertos, después vasos, copas, platos y utensilios de cocina.
- Tallar todas las piezas, primero la cara interna y después la externa, se recomienda utilizar fibra en cubiertos y platos y esponja para vasos y tazas.
- Enjuagar la loza en el orden en el que se lavó, asegurarse de que no queden residuos de jabón.
- Colocar la vajilla en rejillas para que se sequen o utilizar un trapo limpio y seco destinado para esta tarea.

- En caso de utilizar máquina lavavajillas, se deben seguir los mismos pasos de remoción de residuos y remojo de vajilla
- Los platos y elementos de mayor cuidado deben ir en la bandeja superior y cubiertos, vasos y utensilios deben colocarse en la bandeja inferior.
- Agregar detergente y ajustar tiempo y tipo de lavado según la cantidad de trastes que se han colocado.
- Al terminar se debe secar la vajilla y los trastes y colocarlos en la estantería correspondiente.

## 2. Limpiar las paredes

- Limpiarlas con agua y jabón, frotándolas con una esponja.
- Si tienen grasa acumulada, se debe utilizar jabón desengrasante, evitar derramar gotas al suelo para que no se manche.
- Después se debe pasar un trapo humedecido en agua con cloro, para desinfectar.

## 3. Limpiar ventanas

- Las ventanas se las debe limpiar de la misma forma que las paredes
- Es muy importante secarlas muy bien.

## 4. Alacenas

- Retirar con cuidado la vajilla y trastes ubicados en las alacenas
- Remover con agua y jabón la suciedad
- Después desinfectarlas con un trapo humedecido en agua con cloro

## 5. Limpieza del refrigerador

- Desconectar el toma corriente y esperar a que se descongele.
- Sacar de manera organizada todos los alimentos a un espacio donde no se estropeen.

- Retirar las piezas removibles.
- Usar detergente suave, las piezas removibles lavarlas en el fregadero, frotar cada pieza con detergente y enjuagar, secar con un trapo limpio.
- Para el interior del refrigerador, talar las paredes con una esponja o un trapo con detergente hasta eliminar la suciedad, secar con un trapo sin dejar pelusas.
- Antes de limpiar el congelador esperar que esté a temperatura ambiente para evitar que la mano o la esponja se adhieran a la superficie.
- Para lavar los revestimientos y empaques, se debe frotarlos con una esponja hasta remover la suciedad.
- Secar y colocar nuevamente las piezas removibles en su lugar.
- Para limpiar los serpentines del condensador se debe retirar el polvo con una aspiradora.
- Para limpiar el exterior, se debe frotar con un esponja y agua los exteriores del refrigerador y secar con un trapo limpio.
- Para terminar, se debe verificar si los controles de temperatura están en posición correcta.
- Conectar nuevamente al toma corriente.
- Distribuir los alimentos en el interior del refrigerador sin que obstruyan la salida del aire.
- Se debe lavar el refrigerador mínimo una vez al mes.
- De derramarse un alimento o bebida, se debe limpiar enseguida para evitar manchas permanentes y malos olores.

## 6. Limpieza de estufa

- Antes de empezar la limpieza, desconectarlo si es electrónico.
- Asegurarse que la superficie de cocción y el horno estén fríos.
- Seleccionar productos de limpieza no abrasivos y seguir las instrucciones de uso.
- Remojar las parrillas en el fregadero en agua y jabón.

- Empiece por limpiar la cubierta superior de la estufa, para ello no retire los quemadores, así evitará que cualquier líquido se derrame en el interior de la estufa.
- Mezclar desengrasante y agua y remover la suciedad con una fibra de plástico con poca solución para no obstruir el flujo del gas.
- Si la estufa es de acero inoxidable se debe limpiarla en dirección a las líneas de su acabado para evitar rayarla.
- Quitar los residuos con un trapo húmedo y secar la superficie.
- Retirar los quemadores con sus tapas y limpiarlos en el fregadero, utilizando de preferencia agua caliente y desengrasante.
- Hay que asegurarse que los orificios queden limpios y despejados, para que tengan un buen encendido.
- Se debe secar bien los quemadores y colocarlos nuevamente en la estufa.
- Para las parrillas de igual manera se deben lavar con detergente suave y agua caliente, para remover manchas se debe usar fibra o cepillo.
- Se deben secar con un trapo y colocar en la cubierta.
- Las perillas se debe limpiar suavemente con agua y jabón
- Para limpiar la cubierta y la puerta del horno, se usar agua y jabón y enjuagar con un trapo húmedo.
- Al limpiar el horno, se debe evitar utilizar cualquier detergente en las paredes, ya que daña su recubrimiento de cerámica porosa que hace que mantenga la temperatura, es preferible pasar un trapo humedecido con vinagre.
- Para limpiar la puerta de puerta del horno se puede utilizar una fibra con agua jabonosa para retirar los residuos.
- Secar con un trapo limpio o toalla de papel.
- Para terminar se debe limpiar los costados de la estufa con agua, jabón neutro y un trapo húmedo.

## 7. Limpieza de otros electrodomésticos

- Horno microondas



- Licuadora
- Otros electrodomésticos que se deben limpiar desconectados a la corriente eléctrica.
- Se deberá usar agua con jabón y una esponja para retirar residuos y un trapo húmedo para enjuagar.

#### 8. Limpieza de mesones

Limpieza de mesas y barras de la cocina con agua jabonosa y una esponja de fibra, se debe enjuagar con un trapo húmedo.

#### 9. Finalmente se debe barrer y trapear el piso

Revisar que todo quede ordenado y planificar las tareas de limpieza y desinfección para los diferentes espacios de la cocina.

### **Prevención y control de plagas**

Ya que la cocina es un lugar en donde se almacena alimentos y se ensucia rápidamente al prepararlos, se pueden presentar plagas como insectos o roedores, por lo que es necesario tomar las siguientes medidas preventivas:

- Guardar la comida en envases cerrados.
- Revisar periódicamente las alacenas.
- Poner mallas metálicas en las coladeras.
- Botar a diario la basura y respetando los horarios de recolección establecidos por la autoridad municipal y mantener cerrados los contenedores.
- Evitar acumular cartones y costales vacíos.
- Si se detecta fugas en las tuberías se debe reportar y solicitar su reparación.
- Verificar permanentemente que las puertas, ventanas y coladeras no tengan agujeros, de encontrar se debe reportar para que sean reparados de inmediato.

- Reportar grietas en techos, paredes o pisos.

En caso de tener contacto con plagas, se deben realizar las siguientes acciones para su control:

- De detectar la presencia de algún animal se debe eliminarlo rápidamente, además se debe limpiar y desinfectar el área contaminada.
- Si es una plaga pide que se inmediato se busque una empresa especializada en exterminarla.
- En caso de usar plaguicidas, se debe retirar todos los alimentos de la zona en la que va a ser utilizado el producto, y utilizar con precaución para evitar daños por contacto.
- Prevenir una plaga es mejor que tratar de eliminarla, cualquier presencia de animales no deseados debe ser reportada de inmediato.

### **Limpieza general del cuarto de baño**

Para evitar que el cuarto de baño acumule moho y otros microorganismos, es importante ventilar y realizar una limpieza profunda al menos una vez a la semana con productos de limpieza y las herramientas que corresponden a esta área y siempre utilizando guantes y tapabocas para seguridad. Se recomienda seguir el siguiente orden:

- Iniciar por las paredes, piso y los muebles
- Retirar los objetos del piso y vaciar el contenedor de basura.
- Preparar un balde con agua, detergente y cloro, según las instrucciones del fabricante.
- Tallar las paredes con una fibra empezando por la parte superior y luego hacia abajo.
- Enjuagar con agua y secar con un trapo.
- Se debe hacer lo mismo con los muebles de baño.
- Barrer el piso y tallar con la solución preparada, se recomienda usar un cepillo o escoba destinada para esta área.

- Trapear y secar bien el piso
- Sacudir y limpiar bien repisas.
- Desconectar aparatos electrónicos y limpiar el polvo con un trapo húmedo, guardar todo en su lugar.
- Lavar la jabonera y el recipiente del agua con el que se enjuaga la boca.
- Acomodar de manera estética los productos que deban ir a la vista
- Limpiar el espejo con productos especiales para este objetivo y asegurarse de no dejar pelusas.
- Para limpiar el lavabo se debe retirar cabellos y retazos de jabón de la coladera, se debe tallar con una esponja de adentro hacia afuera. En el caso de existir sarro se debe usar productos especiales y seguir las instrucciones. Enjuagar hasta asegurarse de que todo esté limpio.
- Para limpiar el grifo se recomienda usar agua caliente y detergente líquido, aplicar con una esponja.
- Secar todo con un trapo.

Es importante verificar que los utensilios de baño estén limpios y en buen estado para usarse, como son:

- Las toallas para manos deben estar colocadas y alineadas, y debe existir toallas dobladas para la ducha.
- De existir toallas húmedas, deben colgarse para ser secadas.
- Las toallas deben ser cambiadas por lo menos una vez por semana
- Verificar que los artículos de baño estén completos, como son jabón, papel, aromatizante, entre otros.

Para la limpieza de la tina de baño y el inodoro es importante seguir los siguientes consejos:

- Par limpieza de tina y ducha, se recomienda rociar directamente sobre la superficie el detergente líquido y el desinfectante, mismo que se deberá dejar actuar por unos minutos, tallar con una esponja y enjuagar, y finalmente secar con un trapo.

- Lavar la regadera, las llaves y la jabonera, de la misma manera que se lo hizo con el grifo del lavabo y dejar seco.
- Una vez a la semana se debe lavar la cortina de baño en agua con cloro, asegurarse que quede muy bien colocada.
- Si en vez de cortinas hay puertas, se deberá rociar agua con detergente, tallar y enjuagar.
- Con un trapo seco eliminar humedad de paredes, puertas y superficies.

Para lavar el inodoro, debemos seguir los siguientes pasos:

- Quitar los accesorios decorativos, en caso de existir.
- Cepillar el interior del inodoro con agua, jabón y cloro, se deberá tallar bien en todos lados.
- Si encuentra sarro, utilizar un producto quita sarro y dejarlo actuar según las indicaciones.
- Enjuagar jalando la cadena del mismo.
- Limpiar con una esponja o trapo el tanque, el asiento y la tapa.
- Desinfectar, secar y ordenar accesorios.
- De ser el caso poner aromatizantes.

### **Limpeza de áreas recreativas y de trabajo**

El aseo de las habitaciones donde el cliente descansa, recibe visitas, juega, se ejercita o trabaja, requiere de una limpieza periódica, es así que se recomienda tomar en cuenta las siguientes recomendaciones según el espacio:

#### Limpeza del comedor

- Despejar la mesa de objetos y colocar las sillas sobre la mesa, con cuidado para no rayarla.
- Limpiar las patas de las sillas con un paño húmedo para retirar el polvo y basura acumulada.

- Barrer el piso de toda el área.
- Sacudir repisas, vitrinas, muebles y objetos decorativos y lámparas.
- Trapear el piso y cuando se seque poner las sillas en su lugar.
- Cambiar agua floreros y colocar en orden los accesorios.

#### Salones de entretenimiento – Sala de estar, cuarto de televisión y salón de juegos

- Barrer el piso y tirar la basura en un contenedor, procurar asegurar la limpieza total de la habitación.
- Ordenar el cuarto, poniendo en su sitio las cosas fuera de su lugar.
- Sacudir el polvo en aparatos electrónicos, revisando que estén desconectados.
- Aspirar los sillones, primero los cojines, luego el respaldo y para terminar el asiento.
- Si el sillón es de material sintético, pasar un paño humedecido con agua y limpiador de ser el caso.
- Trapear todo el espacio.
- Oficina y biblioteca
- Abrir las ventanas para ventilar el lugar.
- Revisar en paredes y techo que no se acumulen telarañas.
- Barrer el piso y vaciar el bote de basura.
- Sacudir todas las superficies, objetos decorativos y repisas.
- Desinfectar las bocinas del teléfono y el teclado de la computadora con un paño.

#### Gimnasio

- Al ser un espacio de uso menos intenso se debe principalmente barrer y trapear.
- Desinfectar los aparatos que tienen contacto con usuarios, con una solución de agua, detergente y cloro.

## **Taller 3**

### **Lavado, secado y planchado de ropa y organización de armarios**

#### **Lavado y secado de ropa**

Se debe considerar que es muy importante mantener la calidad y color de las prendas, por lo que es muy importante seguir los siguientes pasos:

##### Clasificación de ropa

- Agrupar la ropa por color, para lo que se debe separar la ropa oscura de la clara.
- Se recomienda lavar la ropa blanca, roja y de color aparte.
- También se puede clasificar la ropa por tipo de tela.
- En las prendas delicadas se deberá revisar las indicaciones de lavado.
- La ropa de los bebés y los niños debe lavarse por separado.

##### Preparación para lavado

- Revisar que los bolsillos no tengan objetos de valor o papeles.
- Sacudir la ropa y eliminar pelusa y pelo de mascotas.
- Buscar manchas en la prenda, como en el caso de cuellos y puños de camisa y dar un tratamiento previo de lavado, según lo indicado en el producto aplicar quitamanchas previamente y poner a remojar. Al tallar la prenda se puede apoyar de un cepillo suave para lograr eliminar la mancha por completo.
- Dar vuelta a la ropa.
- Seleccionar el detergente y suavizante de acuerdo al tipo de tela.
- La ropa de bebé debe lavarse con un detergente neutro sin aditivos, blanqueadores o suavizantes.

### Para lavar la ropa a máquina

- No exceder el tamaño de la carga sugerida por el fabricante de la lavadora.
- Si la carga de ropa es muy pequeña se recomienda lavar a mano, así se evitará desperdicios de agua y detergente.
- Emplear la cantidad de productos según la carga.
- Seleccionar el tipo de lavado, de acuerdo al nivel de ropa y tipo de suciedad.
- Al terminar sacar las prendas y colocarlas en un cesto.
- Limpiar la lavadora de manera periódica, siguiendo las indicaciones del fabricante.

### En caso de lavar a mano

- Mezclar agua y detergente en una tina.
- Remojar la ropa entre 5 y 10 minutos
- Tallar con cuidado la prenda y escurrir en agua hasta eliminar el jabón.
- Al terminar colocar en un cesto.

### Secado

- En caso de secar al aire, se debe sacudir las prendas antes de colgarlas, para eliminar exceso de agua y arrugas.
- Verificar en la etiqueta si la prenda se debe secar al sol o a la sombra.
- Utilizar armadores para prendas que deban mantener su forma y caída específica.
- Emplear pinzas en los extremos de la prendas para asegurarla y evitar que quede marcada.
- Tender las camisas y camisetas por la parte inferior de las prendas y los pantalones por la parte superior.
- En caso de utilizar máquina secadora, se deberá seleccionar el tiempo y el ciclo de secado de acuerdo al tipo de tela.

- Siempre se debe tener especial cuidado con prendas de lana como sacos, seguir las instrucciones de la etiqueta para evitar que se encojan.
- Cuando la ropa esté seca, se deberá separar la ropa que deba plancharse y guardar el resto en el armario.

### **Planchado de ropa**

Antes de planchar las prendas se recomienda seguir estos pasos para no dañarlas:

- Revisar que la base para planchar y la cubierta de la plancha estén siempre limpias.
- Verificar que el cable de la plancha se encuentre en buen estado.
- Lavarse las manos antes de tomar las prendas.
- Revisar las etiquetas y seguir las instrucciones de planchado, este paso es importante porque de no hacerlo se podría quemar o dañar la prenda.
- Separar las prendas en ligeras y gruesas o delicadas y resistentes.
- Conectar la plancha y ajustar al tipo de tela.
- Colocar la prenda sobre la superficie y estirla.
- Rociar la ropa de manera uniforme para humedecerla un poco.
- No rociar la ropa de seda o lana, en estos casos se recomienda colocar un paño húmedo sobre la prenda para evitar abrillantarla.
- Deslice la plancha con movimientos largos y cerca de las costuras con movimientos cortos hasta eliminar las arrugas.
- Al terminar de usar la plancha desconectarla por el conector, no jalar del cable.
- Se recomienda empezar por la ropa que requiere temperaturas más bajas y seguir subiendo de acuerdo a la prenda.
- La ropa oscura se plancha por el revés y con un trapo húmedo.



Para prevenir accidentes

- Nunca dejar la plancha boca abajo si está encendida o sigue caliente, se puede provocar un incendio en cualquier descuido.
- Si se va a dejar de usar por varios minutos, se la debe colocar de manera vertical sobre la superficie y de ser necesario disminuir la temperatura o apagarla.
- Al terminar esperar que la plancha se enfríe para enredar el cable y guardar.
- Colocar las prendas en armadores y cuando se hayan enfriado de deberá guardarlas en el armario.

### **Organización de armarios**

Todos los armarios se componen de cajones, repisas, espacio para colgar y espacio para el cazado, algunos tienen espacios más grandes destinados para guardar maletas o colchas, se recomienda organizarlo siguiendo estos pasos:

- De estar desorganizado, se deberá vaciar el armario, procurando colocar las prendas en una superficie limpia.
- Quitar el polvo con un trapo húmedo.
- Revisar que las puertas y cajones abran por completo y funciones adecuadamente.

Clasificación de prendas

- Se recomienda empezar clasificando las prendas por tipo, después por colores, temporada u ocasión (trabajo, deportes o fiesta).
- Es importante acordar con el cliente la forma más adecuada de clasificación.

Organización

- Se recomienda revisar previamente el espacio con el que se cuenta

- Colgar una sola prenda por armador.
- Para ternos, vestidos de fiesta, sacos o prendas delicadas, procurar usar armadores apropiados y cubrirlos con funda.
- Colgar y acomodar las correas y corbatas en su lugar.
- Separar la ropa interior y ordenarla en un cajón, según el tipo de prenda.
- Las medias deberán estar en un cajón aparte.
- Doblar los sacos y camisetas y colocarlos en las repisas.
- Los accesorios y joyas se debe guardar en cajas pequeñas y colocar en las repisas para que estén a la mano
- Pañuelos, bufandas o artículos similares se deberán colocar en un cajón.
- Carteras, gorras y sombreros, se deben acomodar por color en las repisas.
- Guardar los artículos más voluminosos en la parte superior del armario.
- Lo que sea de poco uso, es preferible guardarlos en cajas de cartón y de ser posible también colocarlo en la parte superior.
- Sacudir las suelas del calzado o pasar un trapo seco para eliminar la suciedad.
- Aspirar y limpiar el lugar donde se guarda el calzado.
- Se recomienda acomodarlos por tipo y colores, sin amontonarlos.

## **Taller 4**

### **Promoción de mi trabajo y fortalecimiento de mi oferta laboral**

#### **Elaboración del currículum**

Para incrementar las oportunidades de conseguir una entrevista y un trabajo, es importante que organice la información y se entregue documentos que respalden su preparación.

Al redactar el currículum se deberá ocupar una o máximo dos páginas, en las que se deberá incluir:

#### 1. Datos personales

- Nombre
- Dirección domiciliar
- Número telefónico
- Número de cédula
- Dirección de correo electrónico

#### 2. Resumen de principales habilidades

- Manejo de todo tipo de electrodomésticos.
- Administrar recursos
- Organizado.
- Honesto
- Puntual, etc.

#### 3. Experiencia de trabajo

- Mes y año de inicio y terminación de cada trabajo

- Nombre, dirección y número telefónico del empleador.
- Principales responsabilidades y salario que recibió.
- Motivo de la separación.

#### 4. Nivel de estudios

- Institución Educativa a la que asistió
- Años aprobados.
- Si obtuvo un título de terminación, incluir la fecha en la que se lo recibió.

#### 5. Conocimientos y habilidades

- Escribir todos los que estén asociados al puesto de trabajo que se busca.
- En caso de conocer otros idiomas o habilidades que se considera útil, incluirlo.

#### 6. Referencias

- Se recomienda que se incluyan referencias positivas de todos los sitios donde se trabajó.
- Cabe mencionar que estos documentos deben ser presentados el momento que lo soliciten.

#### 7. Otros datos

Es importante mencionar si se tiene algún tipo de discapacidad y de preferencia adjuntar el carnet del CONADIS.

#### 8. No es importante

- Incluir el estado civil
- Estado de salud

- Religión o etnia.

Es importante que el currículum esté acompañado de por una carta de presentación. Es una manera de despertar interés del empleador y causar una buena impresión.

Si no posee suficiente experiencia, este documento ayudará a demostrar determinación por obtener el puesto de trabajo.

La carta deberá incluir:

- Datos de identificación en la parte superior en el centro (nombre, domicilio, número de teléfono)
- El nombre de la persona a quien va dirigida.
- El puesto del trabajo al que aplica, en el caso de ser recomendado, debe mencionar su nombre.
- Una breve presentación, destacando conocimientos y habilidades más importantes que permitan cubrir el puesto y la predisposición de aprender nuevas destrezas.
- Se cierra agradeciendo la atención a la persona y solicitando la oportunidad de una entrevista.
- Firmar la carta.

### **Uso de TIC para promover el trabajo**

El desarrollo de habilidades, como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, permiten:

- Desempeñarse en un mundo híper conectado
- Mejorar la competitividad
- Incrementar el valor del trabajo

Con el empleo de computadoras personales y paquetes informáticos se puede lograr:

- Elaborar y actualizar fácilmente el currículum y las cartas de presentación.
- Administrar documentos como cartas de presentación.
- Llevar una relación de lo que se necesita para bastecer el hogar.
- Hacer una lista de los contactos más frecuentes

En el caso de que se complemente sus habilidades con el cuidado de niños, se podrá apoyar a los menores con sus tareas.

El uso del internet facilita:

- Inscribirse a bolsas de trabajo, para postularse a los puestos de interés.
- Enviar documentos personales a posibles clientes y empresas.
- Solicitar información de cursos y programas de apoyo para capacitación
- Pedir información sobre los servicios de orientación laboral públicos y privados.
- Ubicar lugares en línea.
- Hacer trámites en línea.
- Comunicarse a distancia con clientes y familiares.

Para facilitar las tareas y difundir el trabajo, se puede descargar aplicaciones en un dispositivo móvil que le permitan:

- Recibir notificaciones si alguien está interesado en contratar sus servicios.
- Aprender nuevos idiomas para ampliar sus conocimientos.
- Consultar rutas para desplazarse a varios lugares de interés laboral y personal.
- Recibir alertas en caso de emergencias o desastres naturales.

Muchas de las aplicaciones son gratuitas y fáciles de utilizar.

El dominio de estas nuevas habilidades, facilita acceder a excelentes oportunidades de trabajo y tener información de manera accesible y rápida.

### **Pautas para cotizar la oferta laboral**

Para realizar una estimación de valor del trabajo doméstico que se realiza, se debe tomar en cuenta los siguientes parámetros:

- Investigar y asesorarse sobre el salario mínimo unificado vigente en el Ecuador y los respectivos beneficios sociales.
- Investigar y asesorarse sobre los derechos y beneficios de los que goza el trabajador doméstico según establece la norma legal vigente, así como sus obligaciones y responsabilidades.
- Verificar la cantidad de trabajo y el riesgo del mismo.

Se debe recordar que la normativa legal en el Ecuador solo contempla la situación laboral en relación de dependencia dentro de las siguientes jornadas:

- Jornada completa – de 8 horas diarias, 40 horas semanales, con 2 días de descanso obligatorio.
- Jornada parcial – por horas, según acuerdo entre las partes, siempre que se consideren menos de 8 horas diarias y menos de 40 horas semanales. – Este tipo de contratación permitirá solo realizar tareas básicas de limpieza en una casa y además permite trabajar en 2 o más domicilios en una misma semana.
- Se recuerda que el pago de la remuneración debe ser mensual según lo establecen las normas legales, pero se puede llegar al acuerdo de un pago parcial en la quincena del mes.
- Se recomienda elaborar un plan de trabajo para organizar el tiempo y acordarlo con el cliente, así como hacerlo de manera eficiente, cuidando la integridad del resultado.

Para calcular el salario al que se debe acceder, se recomienda tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Tamaño de la casa.
- Número de habitaciones.
- Tareas que se van a realizar y el número de horas que tomará.
- Además de la limpieza, el cuidado de niños y adultos mayores.
- Cocinar alimentos.
- Realizar compras y administración del hogar.

“En ocasiones se puede solicitar sus servicios para eventos, esto se recomienda cobrar como horas extras a su jornada, siempre dependiendo de los acuerdos a los que se lleguen con el empleador.” (capacitateparaeempleo.org, 2012).

### **Impacto Socioeconómico de la Propuesta**

Todo proyecto debe ser evaluado, el impacto refleja el alcance de los objetivos, pero fundamentalmente la repercusión que transformo en el hecho o fenómeno que se intervino. Desde esa perspectiva es importante conceptualizar lo que es impacto social.

### **Impacto Social**

“Son todos los efectos que la ejecución de un proyecto genera sobre la comunidad receptora.” (Gómez, 2012, pág. 35).

Menciona todos los efectos que la ejecución del proyecto de capacitación en técnicas para el trabajo doméstico ha producido en las integrantes de la organización de mujeres.



Los niveles de impacto con su respectiva ponderación, determinando así de 1 a 3 una situación favorable, 0 una situación de indiferencia y de -1 a -3 una situación no favorable.

**Cuadro N° 34:** Escala de impactos

<b>Calificación</b>	<b>Niveles de Impacto</b>
<b>-3</b>	Impacto alto negativo
<b>-2</b>	Impacto medio negativo
<b>-1</b>	Impacto bajo negativo
<b>0</b>	Indiferente
<b>1</b>	Impacto bajo positivo
<b>2</b>	Impacto medio positivo
<b>3</b>	Impacto alto positivo

<b>Escala</b>	<b>Condición</b>
<b>1 a 3</b>	Es favorable
<b>-1 a -3</b>	No es favorable
<b>0</b>	Es indiferente

**Fuente:** (Dewey, 2013, pág. 47).

Seguidamente se presenta la evaluación del impacto de la capacitación:

**Cuadro N° 35:** Impacto en el entorno escolar

<b>INDICADOR</b>	<b>NIVELES</b>							<b>TOTAL</b>
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Rendimiento							x	3
Actitud							x	3
Conocimiento de sus funciones						x		2
Incrementa la productividad y calidad del trabajo							x	3
Incrementa la autoestima						x		2
<b>TOTAL</b>						4	9	13

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Álvaro Ruales

Para determinar el nivel de impacto, luego de la ponderación se ha procedido de la siguiente manera:

Nivel de Impacto = ( $\Sigma$  Nivel de Impacto/No. de Indicadores)

Nivel de Impacto= 13/5

Nivel de Impacto= 2,6/3

Es evidente que aplicado el instrumento de evaluación de impacto a la dirigente de la organización se evidencia que obtuvo 2,6/3 lo cual implica que fue positivo el proceso de capacitación.

### Resultados de la Encuesta de Satisfacción Talleres

Se realizó una encuesta de satisfacción a las participantes de la capacitación con preguntas concretas a las 20 participantes:

No	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Se cumplieron los objetivos de la capacitación	85%	15%	0%	0%
2	Los contenidos tratados fueron relacionados con su trabajo.	90%	10%	0%	0%
3	La forma de enseñanza fue práctica	90%	10%	0%	0%
4	La evaluación del proceso fue adecuada	80%	20%	0%	0%
5	Los recursos utilizados sirvieron de apoyo para el correcto desarrollo del curso.	100%	0%	0%	0%
6	Logro perfeccionar como hacer las actividades que realiza en su trabajo cotidiano.	95%	5%	0%	0%

Volvería a participar en un curso de esta índole si (100%) no (0%)

Le servirá para mejorar su desempeño Laboral este curso si (100%) no (0%)

Se puede evidenciar que las mujeres de la organización salieron satisfechas del proceso de desarrollo de los talleres.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abogados Ecuador. (2 de 11 de 2014). Obtenido de <http://www.abogadosdeecuador.com/constitucion-tituloVI.htm>
- Almarales, L. A. (28 de Junio de 2012). *Ecuared*. Obtenido de Ecuared: [https://www.ecured.cu/D%C3%A9ficit\\_\(Econom%C3%ADa\)](https://www.ecured.cu/D%C3%A9ficit_(Econom%C3%ADa))
- Almudena, B. G. (2016). *El trabajo doméstico* (Análisis Económico desde una Perspectiva de Género). México.
- Aquicito. (2014). *Aquicito, parroquias del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 05 de noviembre de 2014, de [http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com\\_content&view=section&id=5&Itemid=11](http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com_content&view=section&id=5&Itemid=11)
- Asamblea Constituyente. (20 de 10 de 2008). Constitución del la República del Ecuador. *Constitución del la República del Ecuador*. Monte Cristi, Manabí, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (30 de 06 de 2012). *Ley Orgánica para la Defensa de los Derechos*. Recuperado el 07 de 11 de 2014, de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/ley-de-derechos-laborales/>
- Asamblea Nacional. (2013). Código del Trabajo. *Código del Trabajo*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Integral Penal. *Código Orgánico Integral Penal*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2014). Ley de Seguridad Social. *Ley de Seguridad Social*, 26. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Asociación de Academias de la Lengua Española. (2016). Diccionario de la Lengua Española. Madrid, España.
- Asociación Española para la Calidad. (2017). *Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno>

- Baena, E. (16 de Febrero de 2010). *Aprende economía*. Obtenido de Aprende economía: <https://aprendeconomia.com/2010/02/16/1-el-mercado-de-trabajo/>
- Bene, N., Díaz , D., & Ramella, J. (2012). *Trabajo doméstico: Características, evolución y desafíos*. Uruguay.
- Bravo Franco, D., & Bravo Franco, F. (2011). *Desarrollo de un centro de capacitación y colocación del servicio doméstico para mujeres de clase socioeconómica baja*. Gauayaquil.
- Books google. (2 de 11 de 2014). Obtenido de [http://books.google.com.ec/books?id=kQnzohZdMs4C&printsec=frontcover&dq=competitividad&hl=es&sa=X&ei=d9VdVM\\_rIfLesATKnoHoDA&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=competitividad&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=kQnzohZdMs4C&printsec=frontcover&dq=competitividad&hl=es&sa=X&ei=d9VdVM_rIfLesATKnoHoDA&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=competitividad&f=false)
- Calvo. (2010). *Inserción Laboral Turística*. Recuperado el 12 de 2012, de <http://insercionturistica.jimdo.com/marco-teorico/definici%C3%B3n-de-conceptos-b%C3%A1sicos/demanda-del-mercado-laboral/>
- Capacítate para el empleo/ Fundación Carlos Slim. (01 de 2012). *capacitateparaeempleo.org*. Recuperado el 17 de 04 de 2017, de <https://capacitateparaeempleo.org/pages.php?r=.index>
- Carrasco, B. V. (2014). Pontificia Universidad Católica del Perú. *Empleadoras y trabajadoras del Hogar Cama Adentro*. San Miguel, Perú.
- CEDLAS. (2015). *Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales - Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de la Plata*. Recuperado el 12 de 2016, de Participación Laboral Femenian en América Latina: <http://labor-al.org/participacionfemenina/>
- Charles W. L. Hill, G. R. (2004). *Administracion Estrategica*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (05 de 03 de 2013). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>
- CONSEJO METROPOLITANO DE QUITO. (13 de 01 de 2014). *Ordenanza 0511*. Quito, Pichincha, Ecuador.

- Cori, E. (06 de 2009). *Colegio Universitario de Caracas*. Recuperado el 08 de 11 de 2014, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0CE4QFjAH&url=http%3A%2F%2Ffiles.investigacion-educativa9.webnode.es%2F200000010-25e6226e03%2FNATURALEZA%2520DE%2520LA%2520INVESTIGACION%2520EXPERIMENTAL.doc&ei=RiheVNi0H>
- De la Cadena, M. (1996). *Las Mujeres son más indias*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Deconceptos. (s.f.). Obtenido de <http://deconceptos.com/general/recursos>
- DefiniciónABC. (2016). Definición de Servidumbre. *Definición de Servidumbre*. Sao Paulo, Brasil.
- Doldo, V. (22 de Enero de 2016). *Health Energy Coaching*. Obtenido de Health Energy Coaching: <http://blog.healthenergycoaching.com/nuevo-modelo-familiar-la-inseguridad-esta-definiendo-nuestra-realidad/>
- Escobar, J., & Francy, B. -J. (2008). Grupos Focales: Una Guía Conceptual y Metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, Vol 9 No. 1, 51-67*. Bogotá, Colombia.
- Escuelas de Español don Quijote. (2017). *donquijote.org*. Obtenido de donquijote.org: <http://www.donquijote.org/es/learn-spanish-in-ecuador/quito-city>
- FAO. (07 de 1998). *El Enfoque de Género*. Recuperado el 12 de 2016, de Censos Agropecuarios y Géneros: <http://www.fao.org/docrep/004/x2919s/x2919s04.htm>
- Figueroa, Schufer, M., & Injoque, R. (2006). *Juanroque*. Obtenido de Juanroque : <http://juanroque.com/inestabilidad-laboral/>
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). *La capacitación laboral en América Latina*. Diálogo Interamericano; Lauret Latinoamérica.
- Fontana. (2010). *Inserción Laboral Turística*. Recuperado el 12 de 2012, de <http://insercionturistica.jimdo.com/marco-teorico/definici%C3%B3n-de-conceptos-b%C3%A1sicos/demanda-del-mercado-laboral/>

- Galván, B. (10 de 04 de 2011). *blogspot*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- Género y Economía. (18 de 05 de 2016). *Desigualdades de género en el mercado de trabajo*. Recuperado el 12 de 2016, de Incorporación de las mujeres al mercado de trabajo: <https://generoyeconomia.wordpress.com/2016/05/18/incorporacion-de-las-mujeres-al-mercado-de-trabajo/>
- Gerencie.com. (11 de 07 de 2016). *www.gerencie.com*. Recuperado el 12 de 2016, de <http://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo-con-trabajadores-del-servicio-domestico.html>
- GOBIERNO DE ESPAÑA, Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. (2016). *Oficina de la Naciones Unidas*. Recuperado el 12 de 2016, de Organismos Internacionales con Sede en Ginebra: <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OIT.aspx>
- Goleman, D. (05 de 10 de 2016). *conexionesan*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/las-modalidades-de-capacitacion/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hortal, P. (15 de 03 de 2010). *pauhortal*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://pauhortal.net/blog/que-es-la-empleabilidad/>
- INEC. (2010). *CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010*. Recuperado el 14 de 11 de 2010, de <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>
- INEC. (02 de 2015). *ecuadorencifras*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/02/Empleo-y-condici%C3%B3n-de-actividad-en-Ecuador.pdf>

- INEC. (Septiembre de 2016). ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO. *Indicadores Laborales* . Quito, Pichincha, Ecuador.
- INEC. (06 de 2017). *Reporte de Economía Laboral*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Junio/Informe%20Economia%20laboral%20%20-%20jun17.pdf>
- Innovación Educativa. (07 de 10 de 2008). *Formación Formal y Formación Informal*. Recuperado el 12 de 2016, de <https://innovacioneducativa.wordpress.com/2008/10/07/formacion-formal-y-formacion-informal/>
- Internet. (14 de julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 12 de enero de 2015, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Internet. (2014). *deconceptos.com*. Recuperado el 08 de 11 de 2014, de <http://deconceptos.com/general/cuantitativo>
- Jara, I. (2015). *Universidad Andina Simón Bolívar* . Recuperado el 28 de febrero de 2017, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4559/1/TDA-055-Jara-Estudio.pdf>
- John J. Wild, K. S. (2010). *Analisis de Estados Financieros* . California: Mc Graw Hill.
- Jones, G. R. (2008). *Teoria Organizacional*. Mexico: Camara Nacional de la Industria .
- Kiziryan, M. (2015). *conomipedia*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>
- Larra fiaga Salazar, E. (s.f.). *Del servicio doméstico o de la domesticación del servicio*. Recuperado el 12 de 2016, de UNAM: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/alegatos/pdfs/30/33-02>
- Latorre, R. y. (2003). *Etapas del Proceso Investigador*.
- León, M. (2013). Proyecto de Investigación-acción: trabajo doméstico y servicio doméstico en Colombia. *Revista de Estudios Sociales No. 45*, 198-211.

- Martínez, W. (2014). *Deloitte*. Recuperado el 07 de 11 de 2014, de El Mercado Laboral, la Oferta y la Demanda (I): [http://www.deloitte.com/view/es\\_gt/gt/5b0e377d9e78b210VgnVCM1000001956f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/es_gt/gt/5b0e377d9e78b210VgnVCM1000001956f00aRCRD.htm)
- Metodología de la investigación, interpretación y aplicación de la ley. (2014). *Metodología de la investigación, interpretación y aplicación de la ley*. Recuperado el 08 de 11 de 2014, de <https://sites.google.com/site/metodologiaderechoujmv/Inicio>
- Meza, L. M. (2003). *Escuela de Matemáticas, Instituto Tecnológico de Costa Rica*. Recuperado el 06 de 11 de 2014, de El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento: <http://www.tecdigital.itcr.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
- Ministerio de Trabajo, Ecuador. (2013). *Ministerio de Trabajo*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://www.politica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/NORMA-TECNICA-DEL-SUBSISTEMA-DE-EVALUACION-DEL-DESEMPE%C3%91O.pdf>
- Ministerio del Trabajo, Ecuador. (2015). *Plan Nacional de Capacitación para el Sector Público 2015 - 2017*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio del Trabajo.
- Mortis, S. (29 de 03 de 2011). *Instituto Tecnológico de Sonora*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de [http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa28/proceso\\_administrativo\\_capacitacion/index.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa28/proceso_administrativo_capacitacion/index.htm)-REZA, Jesús.
- Nicuesa, M. (01 de 02 de 2015). *definicionabc*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <https://www.definicionabc.com/general/educacion-formal.php>
- Oficina Internacional del Trabajo OIT. (2016). *Determinar y Validar la demanda laboral y las necesidades de capacitación que tiene el sector empleador en Quito, Guayaquil y Manta*. Quito: International Labour Office.
- OIT. (1965). *Boletín Oficial*. Ginebra.



- OIT. (1998). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT. (2002). Las normas internacionales del trabajo. *Las normas internacionales del trabajo - un enfoque global* (pág. 42). Ginebra: OIT Lima.
- OIT. (2011). Convenio 189 - Recomendación 201. *Un trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos*. Ginebra, Suiza.
- OIT. (2013). *Manual de buenas prácticas para trabajadoras y empleadoras de servicio doméstico*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_219955.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_219955.pdf)
- OIT. (2014). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 07 de 11 de 2014, de <http://ilo.org/ipecc/areas/Childdomesticlabour/lang--es/index.htm>
- OIT. (2016). *Organización de las Trabajadoras del Hogar*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de [http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/fo rlac/estudios/organizacion\\_Trabajadoras\\_americanas\\_rev3.pdf](http://white.lim.ilo.org/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/fo rlac/estudios/organizacion_Trabajadoras_americanas_rev3.pdf)
- OIT. (2016). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 12 de 2016, de Derecho Internacional del Trabajo: <http://www.ilo.org/inform/online-information-resources/research-guides/labour-law/lang--es/index.htm#banner>
- OIT. (2016). *Protección social del trabajo doméstico - Tendencias y estadísticas*. Ginebra: Publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 07 de 11 de 2014, de <http://ilo.org/ipecc/areas/Childdomesticlabour/lang--es/index.htm>
- Ortega, O. (2017). *Trabajoypersonal*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <https://trabajoypersonal.com/tipos-de-ofertas-de-empleo/>
- Pacheco, M. (2016). *imacmexico*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://www.imacmexico.org/>
- Pérez, I. (2013). *Revista evolutiva en la Web americanista Nuevo Mundo*. Recuperado el 05 de 11 de 2014, de <http://nuevomundo.revues.org/65165>

- Pinto, R. (2013). Proceso de Capacitación . *Revista Seguridad Minera*, 12; 13.
- PP Digital. (27 de diciembre de 2015). *ppdigital*. Recuperado el 12 de 11 de 2016, de <http://www.ppdigital.com.ec/noticias/ciudadania/4/parroquia-de-calderon-tiene-mas-habitantes-que-algunas-ciudades>
- Presidencia de la República del Ecuador. (enero de 2016). Decreto Ejecutivo 860. *Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- psicopedagogia.com. (2014). *psicologos.net*. Recuperado el 07 de 11 de 2014, de <http://www.psicopedagogia.com/definicion/conocimiento%20empirico>
- Rodríguez , V., Rojo , F., & Fernández , G. (2009). Recursos Económicos y de calidad de vida en la población mayor. *Revista Internacional de Sociología*, 2.
- Sandoval, I., & Iriarte, F. (05 de 09 de 2010). *Los Fantásticos del Talento Humano*. Recuperado el 28 de 02 de 2017, de <http://fantasticosth.blogspot.com/2010/09/nuevas-caracteristicas-de-empleo.html>
- Santomé. (2004). *Inserción profesional de los egresados en la Licenciatura en Administración Turística*. Recuperado el 12 de 2016, de <http://insercionlaboralegresados.jimdo.com/marco-te%C3%B3rico/definici%C3%B3n-de-conceptos-b%C3%A1sicos/>
- SENPLADES, S. N. (24 de 06 de 2013). Plan Nacional 2013 - 2017. *Plan Nacional de Desarrollo/ Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito, Pichincha, Ecuador: Senplades.
- sobrehistoria.com. (2016). Las Relaciones de servidumbre. *Las Relaciones de servidumbre*.
- slideshare. (23 de Julio de 2011). Obtenido de <http://es.slideshare.net/alejandrajvt/ecuador-competitivo>
- Trabajo, O. I. (2010). *Trabajo decente para los trabajadores domésticos* . Ginebra.
- Universidad Nacional Abierta a Distancia. (2014). *Universidad Nacional Abierta a Distancia*. Recuperado el 08 de 11 de 2014, de

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104\\_EXE/leccin\\_6\\_inv\\_estigacin\\_\\_exploratoria\\_descriptiva\\_correlacional\\_y\\_explicativa.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_inv_estigacin__exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html)

Universidad Pontificia Bolivariana. (2014). *Tipos de Investigación*. Venezuela: UPB.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA. (marzo de 2011). Políticas y Líneas de Investigación de la Universidad Tecnológica Indoamérica 2011. *Políticas y Líneas de Investigación de la Universidad Tecnológica Indoamérica 2011*, 2. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Vergara, T. (2000). *Artisanos y sirvientas. El papel de los hombres y las mujeres indígenas en la economía limeña (siglo XVII)*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

wikipedia. (03 de noviembre de 2014). *wikipedia*. Recuperado el 05 de noviembre de 2014, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Quito>

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de análisis de situación

<b>MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES</b>			
Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuesta de solución al problema planteado
<p>Las integrantes de la Organización de mujeres del barrio Jardines de Marianitas, tiene dificultad para trabajar dentro del servicio doméstico, oficio en el que se han especializado durante toda su vida. Las causas son los altos costos que representa el servicio doméstico para las familias de clase media y media alta de los barrios del norte de Quito, establecidos por la normativa legal vigente. Además la falta de capacitación que permita brindar un servicio eficiente, dentro de parámetros de ética y honradez. Como efectos están que las mujeres de la organización se han visto obligadas a buscar formas de negocio informal que no les brinda estabilidad, genera inseguridad personal y familiar y no permite una mejor forma de vida.</p>	<p><b>INFORMALISMO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMÉSTICOS</b></p>	<p>Asociación de mujeres del barrio Jardines de Marianitas legalizada, con conocimientos idóneos en el oficio doméstico, ética y valores, que brinda servicios especializados de limpieza y mantenimiento de edificios, oficinas, casas e instalaciones.</p>	<p>Desarrollar Plan de Capacitación en diferentes temáticas de servicio doméstico, uso de maquinarias, relaciones humanas, ética y valores. Desarrollar un modelo de negocio que permita a las socias alcanzar la eficiencia en la gestión.</p>

Anexo N° 2: Cuestionario

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A INTEGRANTES DE OMBJM**

**OBJETIVO:**

Recopilar información para la investigación: **LA INCIDENCIA DE LA REDUCIDA CAPACITACIÓN FORMAL EN LA OFERTA LABORAL DE SERVICIO DOMÉSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE MUJERES DEL BARRIO JARDINES DE MARIANITAS, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, SECTOR CALDERÓN**

**Instrucciones:** Marque con una X en la opción que se apegue a su realidad. Tomará un tiempo estimado de 10 minutos. La información contenida en esta encuesta será utilizada para fines de investigación académica.

- 1. A través de cuáles opciones adquirió el conocimiento y las destrezas para realizar labores domésticas, y que le han permitido desarrollarse en este oficio:**
  - a.  Conocimiento en casa (empírico)
  - b.  Cursos de formación y tecnificación
  - c.  Estudios superiores
  - d.  Otros
  
- 2. De las siguientes cualidades, cuáles considera que un empleador del servicio doméstico, exige en la actualidad, que una persona tenga para ser considerada para el trabajo de empleada doméstica:**
  - a.  Que sepa hacer los quehaceres domésticos de una manera técnica (mano de obra calificada)
  - b.  Que sea honrada

- c.  Que manipule la maquinaria y artículos que el empleador provee en la casa de manera técnica, para evitar su deterioro y daño.
- d.  Que no dañe y/o rompa los artículos y bienes de valor que poseen los dueños de las casas.
- e.  Que cumpla los horarios y trabaje con responsabilidad.

**3. Considerando que el nivel educativo es la base para acceder a capacitación formal, indique su nivel educativo:**

- a.  No tiene estudios (analfabeta)
- b.  No terminó primaria
- c.  Terminó Primaria
- d.  Culminó 3er curso
- e.  Es Bachiller
- f.  Tiene estudios superiores

**4. ¿Conoce usted si existen cursos de capacitación y tecnificación del servicio doméstico?**

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

**5. ¿Considera usted que la demanda de empleadas domésticas y su nivel de contratación ha disminuido en Quito?**

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

**6. ¿Considera que en los últimos años ha tenido dificultad para conseguir un trabajo estable de empleada doméstica?**

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

**7. Indique la razón por la que podría considerarse que su oferta laboral para ser empleada doméstica es suficientemente atractiva para el patrono:**

- a.  Está usted respaldada por suficientes garantías que acrediten credibilidad y honradez.

- b.  Posee una adecuada capacitación formal que certifique sus aptitudes y destrezas para desempeñar el puesto.
- c.  Conoce las herramientas y mecanismos que le permitan ofertar a los posibles patronos un abanico de servicios que resalten sus habilidades y destrezas.
- d.  Ninguna

**8. A lo largo del tiempo se ha visto obligada a buscar otras formas de ingresos como son:**

- a.  Ventas ambulantes
- b.  Trabajos informales en otros oficios
- c.  Otros trabajos por horas
- d.  Otros – especifique

**9. ¿Considera que la dificultad para acceder a la oferta laboral de servicio doméstico, ha afectado su estabilidad económica?**

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

**10. ¿Considera que la capacitación ayudaría a mejorar su conocimiento, habilidades y actitudes en el trabajo de servicio doméstico?**

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

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE DESARROLLO DE LOS TALLERES

No	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Se cumplieron los objetivos de la capacitación	85%	15%	0%	0%
2	Los contenidos tratados fueron relacionados con su trabajo.	90%	10%	0%	0%
3	La forma de enseñanza fue práctica	90%	10%	0%	0%
4	La evaluación del proceso fue adecuada	80%	20%	0%	0%
5	Los recursos utilizados sirvieron de apoyo para el correcto desarrollo del curso.	100%	0%	0%	0%
6	Logro perfeccionar como hacer las actividades que realiza en su trabajo cotidiano.	95%	5%	0%	0%

Volvería a participar en un curso de esta índole  si  no

Le servirá para mejorar su desempeño Laboral este curso  si  no

Gracias por su colaboración