



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DEDICADA A
REPARACIONES DOMÉSTICAS, CON LA UTILIZACIÓN DE
OBREROS CALIFICADOS, UBICADA EN EL CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013.”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: LUISA ELIZABETH MEJILLÓN YAGUAL
TUTORA: ING. LINDA NÚÑEZ GUALE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DEDICADA A
REPARACIONES DOMÉSTICAS, CON LA UTILIZACIÓN DE
OBREROS CALIFICADOS, UBICADA EN EL CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013.”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LUISA ELIZABETH MEJILLÓN YAGUAL

TUTORA: ING. LINDA NÚÑEZ GUALE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

Libertad Noviembre del 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DEDICADA A REPARACIONES DOMÉSTICAS, CON LA UTILIZACIÓN DE OBREROS CALIFICADOS, UBICADA EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013**” elaborado por Luisa Elizabeth Mejillón Yagual, egresado de la Escuela de Ingeniería en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

.....
Ing. Linda Núñez Guale, MSc.

TUTORA

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la luz de la vida y a la vida por haberme enseñado a superar los retos que se presentaron en el camino del aprendizaje y a ver con claridad que este es el primer paso de mi carrera profesional de los muchos que aun tengo que dar.

A mí amado esposo que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

A mi preciosa hija Leonela para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz ha iluminado mi vida y hace mi camino mas claro.

Luisa Elizabeth

AGRADECIMIENTO

En especial quiero agradecer a Dios, quien me ha dado la vida todas las cosas hermosas que me ha concedido, llenando a cada paso mi vida de constante felicidad y gratificación.

A todos mis profesores por ser mi guía de estudio, que con sus enseñanzas brindadas logré aprender todo lo relacionado a mi carrera, en especial a mi tutora MSc. Linda Núñez Guale, ya que gracias a ella he logrado mi objetivo y ha hecho posible la realización de este proyecto y todos mis compañeros con los cuales compartí la vida universitaria.

Luisa Elizabeth

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS**

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA

Ing. Linda Núñez Guale, MSc.
PROFESORA-TUTORA

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL- PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DEDICADA A
REPARACIONES DOMÉSTICAS, CON LA UTILIZACIÓN
DE OBREROS CALIFICADOS, UBICADA EN EL
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2013.”**

Autor: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

Tutor: Ing. Linda Núñez Guale, MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis para la obtención de título de Ingeniería en Administración de Empresas, tiene como objetivo central la **“Creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados”**. Para la realización de este estudio se procedió a seguir las siguientes etapas. En el primer capítulo se desarrolló el análisis de las variables dependiente e independiente dándole forma y énfasis al trabajo escrito con bases y fundamentación bibliográfica de autores del tema, también se utilizó páginas de internet. En el segundo capítulo se procedió a la aplicación de metodología buscando las herramientas acorde al estudio, tales instrumentos fueron establecidos en la ejecución de encuestas y fichas de observación que mediante procesos se desarrollaron en el tercer capítulo utilizando el porcentaje de muestra de la población de los habitantes del cantón La Libertad de igual manera se aplicó la ficha de observación a los obreros calificados en las distintas ramas artesanales, esto permite verificar la demanda y aceptabilidad del mercado en el cuarto y último capítulo se enfatizó la estructura y esquema de la microempresa buscando estrategias, ventajas competitivas, planes de acción, justificar la demanda que este traería consigo y demás aspectos pertinentes del proyecto.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	III
TUTORA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
TRIBUNAL DE GRADO	VI
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS	XIV
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1. TEMA	2
2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	13
4. OBJETIVOS	15
5. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN.....	16
CAPÍTULO I.....	19
MARCO TEÓRICO	19
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	19
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
1.2.1. MICROEMPRESAS DE SERVICIOS	21
1.2.1.1. ORÍGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS MICROEMPRESAS.....	22
1.2.1.2. LAS MICROEMPRESAS EN ECUADOR.	23
1.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS. .	25
1.2.1.4. IMPORTANCIA DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS	26
1.2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS.....	27
1.2.1.6. Ventajas y desventajas de las empresas de servicio	29

1.2.1.7.	Participación de las microempresas en el Ecuador.....	31
1.2.2.	OBREROS CALIFICADOS Y LA ECONOMÍA MODERNA.....	35
	CAPÍTULO II.....	53
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	54
2.3.1.	Por el propósito o finalidades perseguidas: Investigación aplicada. ..	54
2.3.2.	Por el nivel de conocimientos: Investigación descriptiva.	54
2.3.3.	Por la clase de medios: La investigación bibliográfica y de campo	55
2.4.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	56
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	59
	CAPÍTULO III	62
	Análisis e interpretación de resultados.....	62
3.1.	Análisis de resultados de la observación	63
3.2.	Análisis de resultados de la encuesta dirigida a las amas de casas.....	65
3.3.	Análisis de resultados de la encuesta dirigida a los obreros calificados.....	81
	CAPÍTULO IV	95
4.	PRESENTACIÓN	95
4.1.	NATURALEZA DEL PROYECTO.....	96
4.1.1.	DESCRIPCIÓN DE LA MICROEMPRESA DE SERVICIO	96
4.2.	CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS	97
4.3.	VENTAJAS COMPETITIVAS.	98
4.4.	UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA MICROEMPRESA	99
4.5.	MISIÓN.....	100
4.6.	VISIÓN	100
4.7.	OBJETIVOS DE LA MICROEMPRESA.....	100
5.	ORGANIZACIÓN.....	101

5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	101
5.2. FUNCIONES Y PERFILES DE PUESTOS.....	101
5.3. DESARROLLO DEL PERSONAL	107
5.4. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	108
5.5. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	109
5.5.1. Políticas de evaluación de desempeño.....	109
5.5.2. Elementos de reconocimiento o incentivos por buen desempeño.....	110
6. MERCADO	112
6.1. PUBLICIDAD	112
6.2. MARCA	113
6.3. ESTRATEGIAS DE VENTAS.....	114
7. SERVICIOS A DOMICILIO.....	116
7.1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIOS A DOMICILIO	116
7.2. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	117
7.3. DIAGRAMA DE FLUJO	119
7.4. EQUIPOS E INSTALACIONES	120
7.5. DISEÑO DE OFICINAS	122
8. FINANZAS.....	123
8.1. ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO	123
8.2. INVERSIONES REQUERIDAS.....	124
8.2.1. EQUIPO DE COMPUTACIÓN	124
8.2.2. EQUIPO DE OFICINA.....	124
8.2.3. MUEBLES Y ENSERES	125
8.3. PRESUPUESTOS DE INGRESOS.....	131
8.4. PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS.....	137
8.5. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	143
8.6. FLUJO DE CAJA.....	145
8.7. PUNTO DE EQUILIBRIO	147
CONCLUSIONES.....	148
BIBLIOGRAFÍA.....	149

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Promedio de ventas y personas empleadas en ciudades de Ecuador	5
TABLA 2 Grupos ocupacionales dentro del cantón La Libertad.....	10
TABLA 3 Operacionalización de variables	17
TABLA 4 Microempresas en Ecuador.....	32
TABLA 5 Principales actividades que desarrolla la provincia de Santa Elena	52
TABLA 6 Población determinante para la muestra	59
TABLA 7 Instrumentos a utilizar.....	62
TABLA 8 Ficha de observación.....	63
TABLA 9 Alternativa sobre edades	65
TABLA 10 Alternativa del estado civil de las amas de casas.....	66
TABLA 11 Alternativa ocupacionales.....	67
TABLA 12 Alternativa de años de habitar en su domicilio.	68
TABLA 13 Alternativas del sector del cantón.....	69
TABLA 14 Alternativas de la situación actual del hogar	70
TABLA 15 Alternativa en reparaciones domésticas.....	71
TABLA 16 Alternativa sobre frecuencia de reparaciones	72
TABLA 17 Alternativas en personal de confianza.....	73
TABLA 18 Alternativa al requerir un técnicos.....	74
TABLA 19 Alternativa de conformidad en las reparaciones.....	75
TABLA 20 Alternativas de factores predominantes al contratar.	76
TABLA 21 Alternativas a contratar los servicios de la microempresa	77
TABLA 22 Alternativa de requerimientos.	78
TABLA 23 Alternativas sobre materiales en el servicio.....	79
TABLA 24 Alternativas de contratar el servicio.....	80
TABLA 25 Alternativa de edad de los obreros.	81
TABLA 26 Alternativas de Estado civil de los obreros.	82
TABLA 27 Alternativa de ocupaciones.....	83
TABLA 28 Alternativa en ejercer la actividad.....	84
TABLA 29 Alternativa en actualización de conocimientos.....	85
TABLA 30 Alternativa de Instituciones facilitadoras	86
TABLA 31 Alternativa de disciplina artesanal	87
TABLA 32 Alternativa de experiencia.....	88
TABLA 33 Frecuencia de solicitar el servicio	89
TABLA 34 Alternativa en el cumplimiento de tareas.....	90
TABLA 35 Alternativa factores predominantes.	91
TABLA 36 Alternativa de trabajar en la microempresa	92
TABLA 37 Funciones y perfiles de puestos administrador.....	102
TABLA 38 Funciones y perfiles de puestos contador	103
TABLA 39 Funciones y perfiles de puestos secretaria	104
TABLA 40 Funciones y perfiles de puestos obreros calificados	105
TABLA 41 Funciones y perfiles de puestos guardia de seguridad	106

TABLA 42	cronograma de capacitación.....	108
TABLA 43	Formato de evaluación de desempeño.	111
TABLA 44	Gasto publicitario de la microempresa	113
TABLA 45	Herramientas de los obreros	120
TABLA 46	Equipo para la oficina.....	121
TABLA 47	Equipo de cómputo	124
TABLA 48	Equipo de oficina.....	124
TABLA 49	Muebles de oficina.....	125
TABLA 50	Inversión fija.....	125
TABLA 51	Activos diferido.....	126
TABLA 52	Capital de trabajo.....	126
TABLA 53	Préstamo.....	127
TABLA 54	Resumen de inversiones	129
TABLA 55	Balance inicial.....	130
TABLA 56	Presupuesto de venta de servicio.....	131
TABLA 57	Presupuesto de venta de servicio.....	132
TABLA 58	Presupuesto de venta de servicio.....	133
TABLA 59	Presupuesto de venta de servicio.....	134
TABLA 60	Presupuesto de venta de servicio.....	135
TABLA 61	Presupuesto de ingresos	136
TABLA 62	Costos de producción	138
TABLA 63	Rol de pagos	139
TABLA 64	Presupuesto de gastos administrativos	140
TABLA 65	Gastos generales	140
TABLA 66	Gastos de operación	141
TABLA 67	Depreciación	142
TABLA 68	Estado de pérdidas y ganancias	144
TABLA 69	Flujo de caja.....	146
TABLA 70	Punto de equilibrio	147

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Estructura porcentual de establecimientos y ventas	4
GRÁFICO 2 Edad de las amas de casas.	65
GRÁFICO 3 Estado civil de las amas de casas.	66
GRÁFICO 4 Ocupaciones laborales en la actualidad.	67
GRÁFICO 5 Años de habitar en su domicilio.	68
GRÁFICO 6 Sector del cantón La Libertad.....	69
GRÁFICO 7 Situación actual de la vivienda.....	70
GRÁFICO 8 Reparaciones domésticas que realizan en su vivienda.....	71
GRÁFICO 9 Frecuencia al año realiza reparaciones.	72
GRÁFICO 10 Cuentan con personas de confianza.....	73
GRÁFICO 11 Requerimientos de técnicos	74
GRÁFICO 12 Conformidad en las reparaciones	75
GRÁFICO 13 Factores predominantes al contratar el servicio	76
GRÁFICO 14 Utilizar los servicios de la microempresa	77
GRÁFICO 15 Requerimientos de la microempresa	78
GRÁFICO 16 Materiales en el servicio.....	79
GRÁFICO 17 Medios de contratar el servicio	80
GRÁFICO 18 Edad de los obreros calificados	81
GRÁFICO 19 Estado civil de los obreros calificados	82
GRÁFICO 20 Ocupaciones laborales actuales.....	83
GRÁFICO 21 Años ejerciendo la actividad.....	84
GRÁFICO 22 Actualización de conocimientos	85
GRÁFICO 23 Instituciones facilitadoras.....	86
GRÁFICO 24 Disciplina artesanal	87
GRÁFICO 25 Experiencia suficiente	88
GRÁFICO 26 Solicitudes del servicio	89
GRÁFICO 27 Cumplimiento de tareas.....	90
GRÁFICO 28 Factores predominantes al prestar el servicio	91
GRÁFICO 29 Disposición a trabajar en la microempresa	92
GRÁFICO 30 Organigrama de la microempresa	101
GRÁFICO 31 Diagrama de flujo.....	119

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1 Encuesta dirigida a las amas de casas	162
ANEXOS 2 Encuesta dirigida a los obreros calificados	164
ANEXOS 3 Ficha de observación	166
ANEXOS 4 Vallas publicitarias	167
ANEXOS 5 Publicidad en redes sociales.....	168
ANEXOS 6 Hojas volantes	169

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo del proyecto “**CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DEDICADA A REPARACIONES DOMÉSTICAS, CON LA UTILIZACIÓN DE OBREROS CALIFICADOS**” se expone a continuación se expone una breve síntesis de lo tratado en cada fase o capítulos del informe final del trabajo de grado, la misma cuenta con cuatro capítulos.

Para el desarrollo del primer capítulo se hizo la revisión bibliográfica y la construcción de un marco teórico, lo que permitió tener fundamentos claros sobre los conceptos de microempresas de servicios y su relación con los obreros calificados del cantón La Libertad. En el segundo capítulo se analizó la metodología de la investigación, para lo cual se diseñaron herramientas de recolección de datos como: cuestionarios, fichas de observaciones dirigidas tanto a las amas de casa como a los obreros calificados.

En el desarrollo tercer capítulo se procedió al levantamiento de la información lo cual determinó que existe demanda insatisfecha con relación al servicio propuesto. Se plantean las estrategias de comercialización que deben realizarse para la introducción del servicio y de la microempresa al mercado.

En el cuarto y último capítulo se procedió al estudio técnico ingeniería del proyecto, el tamaño, ubicación, infraestructura de acuerdo al tipo de necesidades en los que emprenda el proyecto, como también procesos de prestación de servicios, costos y requerimiento de personal.

La inversión que necesita el proyecto se especifica en el estudio financiero detallados, sirviendo de base para la evaluación financiera correspondiente, ayudándonos a determinar la rentabilidad que genera el proyecto y la viabilidad financiera desde el punto de vista del inversionista. Se concluye la exposición del trabajo de grado con las conclusiones y recomendaciones.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. TEMA

“Creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.”

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

A medida que se desarrolla una economía, la productividad aumenta y consecuentemente, también lo hace el ingreso per cápita. Esto es a menudo acompañado por la migración de mano de obra a través de los diferentes sectores económicos, la fuerza de trabajo puede desplazarse de los sectores agrícolas, hacia la fabricación y luego eventualmente a los servicios. En sus primeras etapas de desarrollo, las economías tienen normalmente una proporción mayor de actividades basadas en la necesidad. Aquí, la demanda de puestos de trabajo en sectores de alta productividad supera con creces la oferta. Como resultado, muchas personas deben crear su propia fuente de ingresos.

El Banco Central del Ecuador en el año 2010, en su estudio denominado, La Economía Ecuatoriana. Luego de 10 Años de Dolarización manifiesta: “El desempleo junto con el subempleo, se mantienen como problemas estructurales de la economía ecuatoriana que no han sido resueltos ni antes ni después de la dolarización. En el Ecuador, el tema del desempleo es preocupante porque no se cuenta con seguros u otro tipo de protección social para los desempleados”. En cifras se expresa lo siguiente:

- De 1992 a 2009 la tasa media de desempleo del año fue 9.1%.

- De 1992 a 1999, dicho promedio fue de 9.6%.
- De 2000 a 2009 la tasa media de desempleo se redujo a 8.6%.

En el año de la crisis, 1999 se registró la tasa más alta del período, 14.4%, en cambio la más baja correspondió a 2007 con 6.1%. A pesar de los cambios en la medición del desempleo, una buena aproximación de su tendencia es el desempleo abierto, el cual no presenta mayores cambios. De esta manera se puede observar que desde 1994 hasta 2001 presentó una tendencia al alza, luego hasta 2007, su tendencia fue hacia la baja y en los dos últimos años, en medio de la crisis económica global, este indicador se ha incrementado levemente.

Durante el período de análisis, la tasa de subempleo urbano no ha sido menor al 49%.

- De 1992 a 1999 la tasa media de subempleo fue de 56.6%.
- De 2001 a 2009 se redujo a 53.4%.

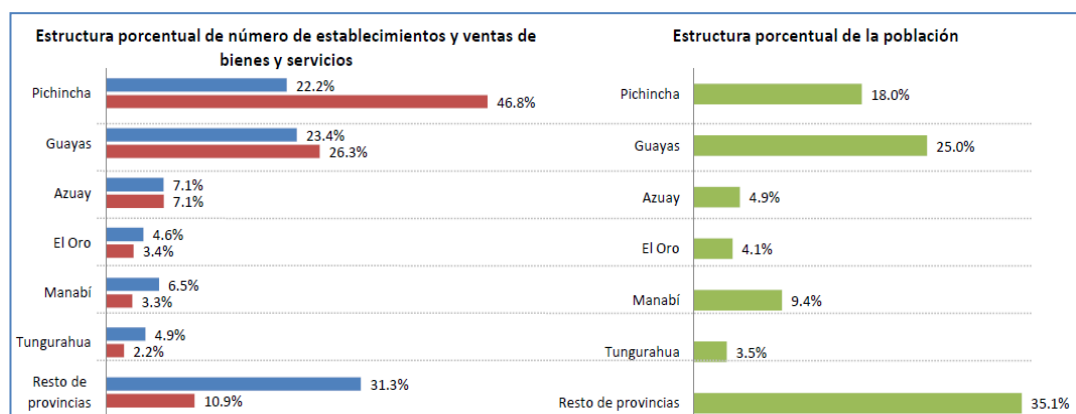
Banco Central del Ecuador 2010; indica “En el año 2000 se presentó la tasa más elevada de todo el período, 60.5%, que sumada con la de desempleo 9.0%, evidencia la situación caótica que se vivió en ese año, puesto que cerca de las dos terceras partes, el 69.5% de la PEA no contaba con un trabajo seguro. La tendencia muestra que luego de la dolarización la tasa de subempleo tendió a la baja. Esto se puede explicar, en alguna medida, en razón del gigantesco incremento de la emigración.”

Luego de 30 años el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo - INEC, realizó un Censo Nacional Económico que consistió en el inventario de las unidades económicas que existen en el país. El censo fue realizado en el 2010 y se analizaron los sectores como la manufactura, construcción, comercio, restaurantes y hoteles, transporte y comunicaciones, intermediación financiera, servicios inmobiliarios y a las empresas, administración pública, educación, salud, servicios

sociales y personales. El censo analizó 511.130 establecimientos en el país, distribuidos así:

- Pichincha concentra el 46,8% de ventas de bienes y servicios
- Guayas el 26,3%
- Azuay el 7,1%,
- Guayas concentra el 23,4%,
- Pichincha 22,2%
- Azuay 7,1%,

GRÁFICO 1. Estructura porcentual de establecimientos y ventas de bienes y servicio



FUENTE: CENSO NACIONAL ECONOMICO **ELABORADO:** CÁMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL

Con respecto al empleo, el Censo Económico nos muestra que en el año 2009 los 511.130 establecimientos censados contrataron 2,06 millones de personas, de las cuales son 56,2% fueron hombres, 43, 8% mujeres. Ecuador siempre tuvo polos de crecimiento: Quito, como capital centro de servicios gubernamentales; y, Guayaquil, centro de servicios para una vasta región agroindustrial, acuícola y pesquera, para el mercado interno y exportación. El promedio de las ventas que generan las empresas en las principales ciudades del Ecuador y el número de personas empleadas se detallan a continuación en tabla 1.

TABLA 1 Promedio de ventas y personas empleadas en ciudades de Ecuador

DATOS IMPORTANTES DEL CENSO ECONÓMICO				
	Total de establecimientos	Ventas Totales (Mill US\$)		Total personas empleadas
Guayaquil	88.913	\$	35.507	441.976
Quito	99.952	\$	66.651	547.067
Cuenca	28.246	\$	10.071	116.505

INGRESOS SECTORIALES POR CIUDAD (Mill US\$)				
	Sector Comercio		Sector Manufactura	Sector Servicios
Guayaquil	\$	16.568	\$ 9.317	\$ 9.106
Quito	\$	23.240	\$ 21.926	\$ 17.170
Cuenca	\$	3.174	\$ 4.901	\$ 1.981

FUENTE: CENSO ECONOMICO 2010

Las tres grandes ciudades del Ecuador fueron las que mayor movilidad económica generó y por ende también emplearon a un gran número de personas. Se nota claramente que el predominio de los servicios y el comercio generan mayor empleo, mientras que el sector manufacturero genera un poco menos de la mitad del empleo que lo hacen las otras actividades mencionadas. Las actividades como construcción y transporte generan aún menor ocupación.

El Ministerio de Relaciones Laborales en su artículo rendición de cuentas de los años 2009-2010 indica que consecuentes con “Los postulados de la Revolución Ciudadana, cuya orientación profunda persigue la inclusión social y la dignificación del trabajo, el Ministerio de Relaciones Laborales marcó el cambio histórico al inaugurar, la primera Agencia Socio Empleo en Quito. La agencia genera un espacio físico digno con infraestructura y tecnología moderna para facilitar la colocación laboral abriendo canales adecuados de comunicación entre el oferente y el demandante”.

La agencia presta servicios gratuitos de ayuda presencial a los trabajadores, tales como asesoría y facilitación para obtención de empleo, información sobre plazas de trabajo, capacitación laboral para mejorar su rendimiento, certificación de su

perfil, asesoría tributaria, asesoría para generación de emprendimientos y créditos, y beneficios sociales gratuitos.

Hasta julio de 2010, se registran 6000 trabajadores de la construcción de los cuales se colocaron 3000, actualmente existe un promedio de empleabilidad de 150 colocaciones semanales. El impulso dado al programa Socio Empleo, constituye uno de los logros del Gobierno Nacional y del Ministerio de Relaciones Laborales en su propósito de mejorar las condiciones de empleabilidad de los grupos que eran tradicionalmente excluidos de las políticas públicas.

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional –SECAP-, a través del Programa de Formación de Técnicos de albañilería, brinda periódicamente talleres de capacitación en áreas tales como: instalación de sanitarios, calefones, grifería, plomería, manejo de máquinas pesadas y aplicación de terminados, permitiendo que más de 600 obreros y maestros debidamente certificados, fortalezcan sus destrezas y conocimientos.

El Ministerio de Relaciones Laborales, a través del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, ha robustecido los programas de capacitación, particularmente de la población de atención prioritaria, dotándoles de conocimientos y destrezas para la eficiente inserción en procesos productivos o emprendimientos asociativos con calidad y competitividad.

En el primer trimestre del año 2010, el SECAP entró en un proceso de reestructuración institucional tanto operativa como administrativa con el propósito de incrementar la oferta y calidad de los cursos de capacitación, que permitan cubrir eficientemente la creciente demanda de formación profesional de la población ecuatoriana y dar un giro en varias áreas de especialidad que se adapten a las demandas técnicas de capacitación que el país requiere, de igual manera propone adoptar nuevo estilo y formas de ganarse la vida al capacitado.

La provincia de Santa Elena desarrolla las principales actividades que recaen en la pesca, artesanías y turismo. La península tiene algunos puertos pesqueros como: Santa Rosa, San Pedro y Chanduy los más importantes centros de la zona, potenciales económicos que antes eran administrados desde la provincia del Guayas. Hay actividad todo el año y abarca a un buen número de pobladores. Otros sectores pesqueros: Ancón, Anconcito y Palmar.

Según Econ. Álvaro Moreno Ramírez, en el año 2009, en su artículo Diversificación Productiva de la provincia de Santa Elena, manifiesta que en cuanto al turismo, la península de Santa Elena recibe en sus balnearios aproximadamente 80 mil turistas por temporada, lo cual indica un ingreso estimado de 12'000,000 dólares. Un gran porcentaje de estos ingresos son recopilados por empresarios de la provincia del Guayas que han invertido en hoteles, restaurantes, centros de diversión, etc.

La provincia recibe apoyo de asociaciones vinculadas a las actividades de cada sector. Entre los principales organismos y programas que apoyan a los microempresarios se identificaron al:

- Banco Nacional de Fomento,
- El Programa 555,
- El Programa de Manejo de Recursos Costeros –PMRC,
- El Banco Interamericano de Desarrollo,
- La Fundación NOBIS,
- La Escuela Superior Politécnica del Litoral -ESPOL-,
- Universidad Península de Santa Elena -UPSE-,
- Plan Internacional,
- Corporación de Promoción Rural -CPR- y PRODECOS.

Las principales limitantes para el desarrollo de la microempresa en la provincia de Santa Elena son las faltas de:

- Financiamiento,
- Capacitaciones
- Asistencia técnica
- Infraestructura deficiente.

Una visión general de los aspectos socioeconómicos de la provincia de Santa Elena; partiendo desde un nivel cantonal hasta un nivel de comuna, las actividades económicas son los trabajos que realizan los comuneros para generar ingresos para sus familias, están son numerosas y solo se ha cogido para este estudio obreros informales que realizan actividades de servicio.

Según el Censo 2010 en la provincia de Santa Elena, la región cuenta con abundante mano de obra no especializada, el número de habitantes de la provincia es de 308.693 de los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera, considerando el tipo de labor o trabajo que ejecutan.

La Libertad destaca entre los 3 cantones que conforman la provincia de Santa Elena, por ser un cantón eminentemente comercial, producto de lo que han generado la refinería, otros hacen su lugar de residencia, porque ven un futuro económico en esta zona peninsular.

Un gran sector comercial, denominado el paseo “Shopping” del grupo Mi Comisariato ha contribuido con el desarrollo del comercio en La Libertad, con el apoyo de la municipalidad local, que completó la construcción de las vías de acceso a este centro. El complejo Puerto Lucia Yacht, es muestra de la inversión privada en este cantón, hay nuevas edificaciones de tipo propiedad horizontal de origen privado.

Las principales actividades económicas que se generan en el cantón La Libertad son las siguientes: comercio formal e informal, los agentes financieros, el turismo, la pequeña empresa y los agentes que están insertos en el aparato productivo, que

demandan ser atendidos en capacitación, los ciudadanos del cantón, son personas de emprendimiento que aunque no tengan titulación alguna buscan la mejor manera posible en obtener ingresos económicos.

Es necesario atender el ímpetu empresarial de la comunidad y con la capacidad demostrada de adaptación al medio proponer acciones inmediatas, que pueden ser:

- Proyectos de Capacitación
- Parque industrial-Manufacturero-Artesanal
- Centro de acopio de la producción-agrícola
- Conformación de microempresas
- Centro hotelero "Samarina"

Existen proyectos que pueden ser activados de inmediato y que no demandan de mayores compromisos económicos, en otros casos son autofinanciables parcial o totalmente, tales como:

- Proyecto de Capacitación
- Proyecto de Micro-empresas

El cantón La Libertad, posee un mercado de mariscos donde labora la asociación 10 de septiembre, constituyéndose en un centro de comercialización con infraestructura eficiente dando así apertura y espacio a que muchas personas se superen económicamente expendiendo productos propios del mar.

En el cantón existen tres importantes industrias, consideradas así por la magnitud de sus instalaciones: la refinería y la empresa eléctrica península de Santa Elena C.A empresa de agua potable Aguapen.

El sector manufacturero, teóricamente está concentrado en una zona industrial por la ubicación de varias actividades que dan cabida a la mano obrera peninsular, entre estas se encuentran:

- Camal
- Fabrica de hielo
- Hormigones
- Talleres de muebles
- Fabrica de bloques, etc.

El comercio formal, se desarrolla en el Centro Comercial Buenaventura Moreno, el mismo que comprende 618 puestos comerciales, esta actividad se ejerce como una forma de vida, generadora de trabajo e ingresos familiares.

La actividad de abarrotos se desarrolla en el sector conocido como La Albarrada donde se encuentra localizado el Mercado Municipal Jorge Cepeda Jácome y la Cooperativa Huancavilca que también expende productos de primera necesidad. Tanto la actividad comercial, industrial productiva, pesquera, artesanal, hace que La Libertad sea una verdadera colmena de actividades y de atracción no solo urbana, sino también intercantonal e interprovincial.

TABLA 2 Grupos ocupacionales dentro del cantón La Libertad

GRUPOS DE OCUPACIÓN	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
TOTAL	26.104	19.761	6.343
MIEMBROS, PROFESIONALES TÉCNICOS	1.801	1.005	796
EMPLEADOS DE OFICINA	1.356	647	709
TRAB. DE LOS SERVICIOS	6.062	4.068	1.994
AGRICULTORES	1.304	1.252	52
OPERARIOS Y OPERADORES DE MAQUINARIAS	8.214	7.488	726
TRAB. NO CALIFICADOS	4.688	3.247	1.441
OTROS	2.679	2.054	625

FUENTE: INEC

Podemos observar que los grupos ocupacionales dentro del cantón abarca a un gran número de personas aunque estas; cuenten con certificados que garantizan su

experiencia y conocimiento, debido a la carencia de microempresas de servicios que hagan la utilización de obreros calificados, y que estas a sus vez sean fuentes externas de trabajo de personas sin títulos profesionales que es el sector más difícil de atender.

En nuestro país, vemos a diario, como crece el índice de desempleo en la población, siendo esta, una de las principales causas que impide el crecimiento económico y desarrollo productivo de los ciudadanos, especialmente en la población de la provincia de Santa Elena, y para ser mas precisos, en el cantón La Libertad esta es una realidad, puesto que a diario vemos a personas deambulando por las principales calles del cantón en busca de un trabajo, con el cual pueda subsistir pudiendo llevar el alimento a sus hogares, pero esto lleva una gran desventaja debido a la inseguridad debido a que resulta muy difícil que alguien los contrate. Una nueva forma de ofrecer trabajo a los obreros calificados sería dar apertura a este tipo de servicio que consiste en dar soluciones a problemas concernientes a pequeños desperfectos en el hogar como: albañilería, electricidad, gasfitería y pintura.

Que se proporcione a domicilio para disminuir el índice de desempleo en el cantón La Libertad, y por ende en la provincia de Santa Elena, aprovechando así, la experiencia de personas que aunque no tengan titulación alguna puedan fomentar el desarrollo de su familia y por ende del sector, de igual manera con el propósito de dar el mayor grado de seguridad a los habitantes del cantón que requieran de este servicio a domicilio de manera garantizada.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo-INEC del año 2010, la población dentro del cantón La Libertad esta constituida por alrededor de 28.311 viviendas. Basándonos en estos resultados se podría determinar que muchas familias necesitarían de este tipo de servicio y muchos obreros calificados estarían dispuestos a prestar sus servicios de una manera garantizada.

Formulación del Problema

El planteamiento puede estar basado en: aspectos teóricos y/o experimentales, análisis de muestras de la población a investigar, mediciones en terreno, diseño o construcción de estructuras, etc. Mediante las cuales se validará la justificación del trabajo y por lo tanto la solución del problema.

El presente estudio ha planteado el problema, expresado con la siguiente interrogante.

¿Qué efecto produce la inexistencia de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013?

Sistematización del Problema

¿Cuál será la incidencia en crear una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados?

¿Cuáles son las necesidades que tienen las amas de casa en sus hogares que requieren reparaciones técnicas con obreros especializados?

¿Cuáles serán las ventajas y beneficios que obtendría las amas de casas al implantar la creación de esta microempresa de servicio?

¿Qué microempresas similares existen en el cantón?

¿Cómo determinar el número de clientes para la microempresa de servicio?

¿Qué métodos aplicar para la recolección de datos?

¿Cómo realizar el estudio de mercado para reconocer a los clientes potenciales?

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

En el ámbito de las poblaciones que conforman el Ecuador, se encuentran asentadas familias con escasos recursos, siendo así el caso de la provincia de Santa Elena y sus tres cantones que se han caracterizado por ser artesanal y pesquero en el cual muchos de sus pobladores vieron este medio como sustento económico, pero muchas otras personas buscan otros medios de subsistencia como dar su mano de obra calificada, como se evidencia, en la actualidad, no solo importa la experiencia sino los títulos o certificados que validen estudios realizados que garanticen sus conocimientos.

El presente trabajo de investigación tiene su importancia ya que existe un alto índice de desocupación de mano de obra calificada y no calificada en la población, por lo que se requiere buscar alternativas de ocupación; agravándose un poco más en los jóvenes.

Elevar el nivel de vida, mediante la utilización efectiva de todo el potencial de mano de obra del país en empleo productivo, puesto que el desarrollo económico de un país o una ciudad es tan importante ya que crea el impulso a la nueva cultura laboral, fomento de la actividad empresarial, políticas económicas consistentes y sobre todo, lo más importante es que nos da mejores condiciones de vida para la población.

La necesidad de realizar trabajos de investigación es para profundizar un estudio, en este caso, será el estudio de como aprovechar la mano de obra calificada peninsular y así crear beneficios económicos directos e indirectos a través de la generación de empleo para la población económicamente inactiva, desarrollo humano, mejoramiento de la calidad de vida y otros beneficios sociales que impulsan la cultura de desarrollo del cantón La Libertad y de la provincia.

Cabe destacar que este proyecto es totalmente sostenible en el tiempo, pues es socialmente justo, económicamente rentable y no afecta al medio ambiente.

Considerando que en cualquier programa de desarrollo económico es indispensable planear la utilización de los recursos humanos mediante el estudio de las necesidades presentes y futuras de mano de obra y la ejecución de programas de orientación, formación y colocación de trabajadores.

Esta investigación tiene como fines pertinentes ofrecer un servicio garantizado a sus usuarios, puesto que se centrará principalmente en solucionar problemas concernientes a pequeños desperfectos en el hogar en lo relacionado con albañilería, electricidad, gasfitería y pintura, en muchos de estos casos los miembros de la casa no pueden resolverlos por su propia cuenta y ante la necesidad de su pronta reparación, las familias se han acostumbrado a recurrir a especialistas que ofrecen sus servicios en la calle, pero siempre con el riesgo de la inseguridad debido a que estas personas no sean de su total confianza.

Este trabajo de investigación es original por su tema, por su enfoque, por su presentación y por el contexto en el que se plantea. Incluso resulta original ensayarlo en esta localidad algo que sólo se experimentó en otros sectores, pues el trabajo de investigación se ha realizado en las ciudades de Quito y Guayaquil, pero aun no se había realizado en la provincia de Santa Elena y mucho menos en el cantón La Libertad por lo que resulta pertinente realizarlo para así determinar su aceptabilidad en los hogares existentes dentro del cantón.

Se tendrán como beneficiarios, considerando que el trabajo de investigación se implante, 10 los obreros calificados del cantón ya que tendrán la facilidad de aportar con sus conocimientos y experiencias a la solución de determinados desperfectos del hogar que tengan las amas de casas en sus viviendas. Se desarrollará en la población del cantón La Libertad, que es una ciudad ecuatoriana, de la provincia de Santa Elena. Con una población de 95942 habitantes distribuidos en 28311 viviendas según censo 2010, es una de las ciudades más pobladas del país considerando a los beneficiarios, serán las amas de casa de cada uno de los hogares existentes dentro del cantón.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

Crear una microempresa de servicios, aplicando herramientas administrativas, para la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.

Objetivos Específicos

1. Fundamentar el marco teórico en base a criterios de varios autores para el sustento del trabajo de investigación propuesto.
2. Desarrollar estrategias metodológicas con el uso de herramientas adecuadas para generar los resultados que oriente el desarrollo del estudio.
3. Analizar los resultados mediante cuadros y gráficos que faciliten la interpretación de los resultados obtenidos con el trabajo efectuado.
4. Diseñar la propuesta con las especificaciones pertinentes para la creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados en el cantón La Libertad.

5. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN

Hipótesis.

Con la Creación de una microempresa de servicios dedicada a reparaciones domésticas, se optimizará la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.

Variables.

Las variables son aquellas que se pueden medir, controlar y estudiar en una investigación. La capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable viene dado por el hecho de que ella varía, y esa variación se puede observar, medir y estudiar. Es decir las variables deben ser susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que está en relación directa con el planteamiento del problema. A partir de ello se seleccionan las técnicas e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio.

INDEPENDIENTE: Microempresa de servicios.

DEPENDIENTE: Obreros calificados del Cantón La Libertad.

TABLA 3 Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: MICROEMPRESA DE SERVICIOS.						
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTACIÓN
Con la Creación de una microempresa de servicios dedicada a reparaciones domésticas, se optimizará la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.	Microempresa de servicios.	Las microempresas de servicios son aquellas que ofrecen productos Intangibles, utiliza grupos humanos y varios factores para su cumplimiento.	Productos intangibles Grupo humano Factores	Reparaciones a domicilio. Asistencia técnica, Obreros calificados, Clientes, Proveedores Económicos Culturales Tecnológicos Sociales.	¿Qué probabilidades existen en la aceptación de una microempresa de servicio? ¿Cómo determinar el grupo humano con los que se va a contar en la ejecución de las labores? ¿Qué factores influyen directa o indirectamente al implantar una microempresa de servicio?	T: Encuesta I: cuestionario. T: Observación. I: Guía. T: Encuesta I: cuestionario. T: Encuesta I: cuestionario. T: Observación. I: Guía.

VARIABLE DEPENDIENTE: OBRERO CALIFICADO

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTACIÓN
<p>Con la creación de la microempresa de servicio dedicada a reparaciones domesticas, se optimizara la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena</p>	<p>Obreros calificados</p>	<p>Un obrero calificado es aquel que tiene una formación técnica en cualquier área o disciplina artesanal, es decir aquel que posee dominio teórico y practico en la solución de problemas en hogares.</p>	<p>Formación técnica</p> <p>Área disciplina o</p> <p>Dominio teórico y práctico</p>	<p>Cursos. Talleres de actualización. Institutos de formación técnica. Bachillerato técnico.</p> <p>Electricidad Pintura Gasfitería Albañilería</p> <p>Modificaciones Instalaciones Reparaciones Diseños</p>	<p>¿Estaría dispuesto a contratar a obreros calificados con formación técnica o con conocimientos empíricos?</p> <p>¿En que áreas o disciplina de trabajo son las que con mayor frecuencia requiere en su hogar?</p> <p>¿Cuáles son las labores que necesitan ser realizadas a menudo en su hogar?</p>	<p>T: Observación. I: Guía.</p> <p>T: Encuesta I: cuestionario</p> <p>T: Encuesta I: cuestionario</p>

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

ALVARADO Grace (2008) “En el mundo, los sistemas tradicionales de organización del trabajo han cambiado rápidamente. El empleo ya no es permanente en las empresas sino temporal. Esta realidad se la vive intensamente en el país desde hace dos décadas, no es raro que tengamos una precarización en los puestos de empleo y un crecimiento en la actividad microempresarial. El sector microempresarial es el verdadero motor del desarrollo nacional. Este sector es identificado como sector subempleado o informal, lo que causa algunas confusiones y prejuicios hacia el sector más dinámico de la economía.” Pág. # 51 y 52.

Al principio de la historia, los bienes para satisfacer las necesidades humanas se producían en el seno de cada familia en régimen de autoconsumo. Todos sus miembros colaboraban en la fabricación de todo lo necesario para subsistir. La familia era una unidad de producción y de consumo autosuficiente. Dentro de cada grupo familiar los individuos mas capacitados para realizar una determinada tarea o actividad se fueron especializando paulatinamente en la obtención de un producto útil para los demás.

Así apareció una primera división del trabajo. Poco a poco el nivel de producción fue aumentando y se producía más de lo que se necesitaba para sobrevivir en el seno familiar, los excedentes obtenidos dentro de una familia se dedicaban al intercambio, para cubrir otras demandas no satisfechas se intercambiaban por los de otras unidades familiares.

Esta situación forzó la aparición del comerciante que compraba los bienes que sobraban a unas familias para intercambiarlas por la de otras y esto dio pauta para que se establecieran los primeros pequeños negocios familiares (microempresas) y estos han ido ganado terreno en la economía actual, ya que las microempresas son importantes para el desarrollo del país tanto interno como externo porque son generadoras de empleos, y apoyan muchas veces la economía del exterior que pudiera tener el país. Y son estos quienes buscan nuevos mercados para su desarrollo.

ARAQUE Wilson (2012) “Las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYME dentro del tejido empresarial ecuatoriano tienen un aporte significativo; según el último Censo Nacional Económico del 2010, alrededor de 99 de cada 100 establecimientos se encuentran dentro de la categoría de MIPYME¹. Esta tendencia se convierte en un dato duro sobre la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas a la hora de contribuir al proceso de consolidación del sistema productivo nacional.” Pág. # 3.

El Ecuador tiene una tradición de producción artesanal. La mayor parte del empleo se ubicó en la rama textil, vestuario y cuero; luego le siguió la madera, metales y alimentos. El sector microempresarial es un potencial que crece día a día y que necesita mucho apoyo y reconocimiento jurídico para evitar que siga siendo víctima de personas inescrupulosas que les utilizan.

A nivel internacional, básicamente en España se ha demostrado la viabilidad de ideas empresariales, empresas que se pusieron en marcha con la filosofía de hacer la vida más sencilla y cómoda, solucionando esos pequeños problemas que surgen en los hogares, y siempre con el compromiso de ofrecer servicios de calidad han ido poco a poco ampliando ofertas con el fin de adaptarse a las necesidades de sus clientes. En la actualidad, las actividades se centran en las pequeñas reparaciones, servicios de mantenimiento para hogar y para empresas que mantienen este tipo de necesidades insatisfechas.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1. MICROEMPRESAS DE SERVICIOS

ROSARIO Jazmín (2011) “Una microempresa de servicios se caracteriza por ofrecer a sus clientes un producto que no es tangible, o sea, que no se produce en serie y se puede adquirir.”

El sector microempresarial como parte primordial para el crecimiento y desarrollo del país, emplea un alto porcentaje de la fuerza laboral. Las microempresas de servicios están conformadas generalmente por personas de escasos recursos que no cuentan con un trabajo fijo.

THOMPSON Iván (2007) "La microempresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite, y como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad"

Las pequeñas y medianas empresas, conocidas también por el acrónimo MIPYME son empresas con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. Usualmente se ha visto que es una expansión del término original, en donde se incluye a la microempresa. Durante los últimos años, hemos experimentado el boom del concepto de emprendimiento, las capacidades de generar empleo, tanto en el sector público como en el privado, tienen ya la suficiente capacidad para absorber la creciente demanda de empleo que sigue incrementándose en forma geométrica.

1.2.1.1. ORÍGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS MICROEMPRESAS.

VITERI Fernando (2010). Si nos remontamos al nacimiento de este núcleo de empresas denominadas PYMES, encontramos dos formas de surgimiento de las mismas. Por un lado aquella que se originan como empresas propiamente dichas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura, donde existe una gestión empresarial.

Estas, en su mayoría, son de capital y se desarrollan dentro del sector formal de la economía. Por otro lado, están aquellas que tuvieron un origen familiar caracterizadas por una gestión a lo que sólo le preocupó su supervivencia sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo y capital, o la inversión que permite el crecimiento.

Las PYMES en general y las dedicadas al sector industrial en particular, comenzaron a adquirir importancia dentro de la economía en los años 50' y 60' con el desarrollo de la revolución industrial con el proceso de tejidos, madera, imprenta, metal, minas y alimentos.

Posteriormente, luego de la profunda crisis de 1999 y una época de inestabilidad política en nuestro país, las empresas se preocuparon únicamente por su supervivencia y estabilidad económica interna, buscando obtener los niveles más altos de productividad e ingresos y mejores condiciones de trabajo y aun así mejorar el estilo de vida.

Esto parece indicar el comienzo de una segunda etapa en la historia de la evolución de las PYMES, con algunos obstáculos que aún deben superarse. Hablar de microempresa es hablar de algo que requerimos y que implica un cambio total de nuestro enfoque, y que podría hacernos transitar caminos que ni siquiera hemos sospechado y llevarnos hacia donde siempre debimos haber ido.

1.2.1.2. LAS MICROEMPRESAS EN ECUADOR.

ALARCÓN César 2005 “Cuando en 1984, la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo FED dio inicio al primer programa del Ecuador dirigido a promover el desarrollo de la microempresa, este término era casi desconocido para la mayoría de compatriotas; solo algunos estudiosos de la sociología, los consultores y expertos de organismos especializados estaban familiarizados con su significado.”

La extraordinaria diversidad de la microempresa es tan amplia como excepcional, su horizonte tan versátil como imaginativo, su presencia tan oportuna como innovadora. Nada queda estático en torno a la microempresa. En el movimiento radica su "modo de existencia" y entre sus fortalezas se destaca la capacidad de adaptación a las más cambiantes e inimaginables circunstancias de tiempo y espacio.

En el ámbito social, el avance registrado a través de los tiempos, es una infatigable secuencia de emprendimientos, unas veces evolutivos y otros revolucionarios, en ocasiones pacíficos y en ocasiones violentos, en algunas oportunidades con altas dosis de planificación y en otras con magníficas improvisaciones.

ALARCÓN César 2005 “Nadie debe equivocarse al juzgar a una microempresa, restringiendo la exclusivamente a su actual aspecto externo o superficial, sin darse cuenta que por dentro posee el ímpetu creador y la substancia energética para elevarse y proyectarse. Para unos el número máximo de trabajadores debe ser cinco, para otros diez, pero todo depende del medio en que se desarrolla, lo que para un contexto es demasiado, para otro es insuficiente.”

Uno de los atributos fundamentales de la microempresa es la vitalidad manifestada en su capacidad de respuesta a los requerimientos de la colectividad. Esta es una de sus cualidades más destacadas, lo mismo como productora urbana,

agropecuaria, minera o pesquera; que como proveedora de servicios de reparación, transporte, belleza, preparación de alimentos o comercialización.

La microempresa es la principal fuente de empleo en nuestra Patria, allí labora el 65% de la Población Económicamente Activa PEA; no solo trabaja el emprendedor, sino que genera ocupación para otros. En este aspecto se destaca su fortaleza para complementar los esfuerzos que la institucionalidad pública y privada realiza para crear nuevas plazas de trabajo, con resultados tan limitados, que no alcanzan a responder a las expectativas del crecimiento vegetativo de la población.

La microempresa no solo trabaja cuando los demás trabajan, sino además cuando muchos de ellos descansan. No se limita a los parámetros del Código de Trabajo y demás leyes laborales que regulan horarios, descansos obligatorios, feriados y vacaciones anuales. La microempresa trabaja allí donde el emprendedor percibe una oportunidad, sin importar la fecha ni la hora, las condiciones climáticas ni la época del año. Precisamente, donde los demás encuentran un problema, la microempresa encuentra una oportunidad. Para unas intuiciones y para otra sagacidad instintiva u otro olfato para el negocio, el emprendedor no deja pasar la oportunidad para desplegar con iniciativa y audacia su imaginación.

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas desempeñan una función crucial en la competencia mundial. Si bien se esperaba que esta requeriría de grandes unidades de producción, la historia industrial de los últimos decenios ha demostrado con claridad que no son agentes marginales de la dinámica competitiva; es decir, el escenario no está plenamente dominado por unos cuantos gigantes.

En buena parte de los países desarrollados y subdesarrollados, las microempresas han registrado un dinamismo importante, como consecuencia de uno de los principales giros introducidos por la globalización.

1.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS.

RAMÍREZ Bek (2008) destaca las características principales que tienen las microempresas de servicios y que estas a su vez lo hacen diferente a otros tipos de organizaciones:

- La primera característica es que una microempresa de servicios no vende productos
- Si llegara a vender productos, lo hace a través de un valor agregado, que es el servicio, y eso hace que la empresa tenga mayor valor. Ejemplo: Servicios de paquetería. Se cobran el fleje y el empaque en donde llevarán la mercancía, pero lo que vale es el servicio que ofrecen.
- Una microempresa de servicios debe estar especializada, vende logística, organización, planeación, comodidad o conocimientos.
- Las microempresas de servicios deben cumplir u otorgar normas de certificación y regulación
- Una sola persona puede conformar una microempresa de servicios, pues si posee conocimientos especializados los puede vender como si fuesen un producto.
- El mayor valor agregado es la atención personalizada al cliente. Sustituye actividades que haría el cliente y las realiza por el.

Las experiencias internacionales muestran que en las primeras fases del crecimiento económico las pequeñas empresas cumplen un rol fundamental; pues aporta actividades económicas y la generación de empleo.

1.2.1.4. IMPORTANCIA DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS

RAMÍREZ Bek (2008) recalca las características principales que tienen las microempresas de servicios:

- Crean fuentes de trabajo.
- Su capacidad de cambiar rápidamente su estructura productiva en el caso de variar las necesidades de mercado, lo cual es mucho más difícil en una gran empresa, con un importante número de empleados y grandes sumas de capital invertido.
- Satisfacen las necesidades de la comunidad al producir servicios socialmente necesarios.
- Promueven el desarrollo económico y social al fomentar la inversión.
- El acceso a mercados tan específicos o a una cartera reducida de clientes aumenta el riesgo de quiebra de estas empresas, por lo que es importante que estas empresas amplíen su mercado o sus clientes.
- Son una fuente de ingresos para el sector público mediante la recaudación de impuestos.
- Propician la investigación y el desarrollo tecnológico, proporcionan rendimientos a los inversionistas.
- Sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas. La mayor parte de las grandes empresas se valen de empresas subcontratadas menores para realizar servicios u operaciones que de estar incluidas en el tejido de la gran corporación redundaría en un aumento de coste.

1.2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS

Para llevar a cabo una unificación en el criterio de costes, se tiene que proceder a clasificar las empresas de servicios en función de los tipos de actividades que realizan en el desarrollo de su actividad. La microempresa, debe conocer los conceptos fundamentales de mercadeo, para poder sobrevivir a una competencia difícil. A partir de esta clasificación, se podrá identificar mejor qué criterio, para fijar nuestros precios, puede ser más idóneo. La clasificación a realizar es la siguiente:

a) Empresas de servicios con actividades uniformes en el tiempo.

Alto consumo de mano de obra y costes de producción de porcentaje poco relevante. Se destaca por ejemplo, empresas de mantenimiento de instalaciones, como limpieza, ascensores, prestaciones de servicios profesionales como asesorías.

También se insertará en esta clasificación tipos de empresas con una infraestructura en inmovilizado importante o aquellas que asumen un volumen de gasto fijo muy superior a los precios medios de venta de sus artículos, como por ejemplo una peluquería.

El criterio más recomendable para fijar los precios en este tipo de empresas es proceder a fijar los precios mediante el cálculo de la productividad máxima de nuestra empresa.

b) Empresas de servicios que se rigen por la gestión de proyectos.

Como por ejemplo programación web, consultoría, procesos de selección de personal. Son todos los servicios que incluyen un servicio puntual y definido, con una duración temporal media larga de desarrollo del proyecto y no garantizan la

vuelta del cliente por obligación contractual fuera de las condiciones previamente pactadas.

Los clientes no tienen una demanda periódica de nuestros servicios, y la forma de fijar precios más recomendable es a partir de colocar un objetivo de ingresos, repercutiéndolo en nuestros clientes.

La particularidad de este tipo de empresas, destaca por la gran disparidad de precios que podemos encontrar entre los distintos clientes, dado que el propio precio va a venir marcado por el proyecto concreto que tengamos que llevar a cabo.

c) Empresas de servicios combinadas

Con venta de productos; como por ejemplo servicios de hostelería, servicios de reparaciones al hogar, servicios funerarios. En este tipo de empresas, el cálculo de costes como la fijación de precios es un proceso bastante farragoso y el procedimiento a seguir consiste en realizar el cálculo estimado de la productividad máxima y adaptar nuestros precios mediante el criterio de fijación de precios por la clasificación de mis clientes.

Este sistema implica, que tenga predefinido inicialmente, cual va a ser mi segmento de clientes objetivo, orientar totalmente mi empresa a mi público objetivo y a partir de sus tendencias y posibilidades de gasto, fijaremos los precios de nuestros servicios, conforme lo establece la segmentación del mercado de la empresa de servicios.

Para comprenderlo mejor, pensemos en dos restaurantes; en el primero se venden menús a diario y se encuentra cerca de zonas industriales, y el segundo ofrece platos a la carta localizado cerca de las zonas turísticas de nuestra ciudad; públicos distintos, negocios distintos.

1.2.1.6. Ventajas y desventajas de las empresas de servicio

La pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos, se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida. El principal obstáculo contra el que debe luchar, es la falta de financiamiento, lo que incurre en muchas ocasiones en no poder marcarse objetivos mas altos en un plazo mas corto de tiempo y que limita las posibilidades de expansión, tanto tecnológica como geográfica, creándose un circulo vicioso donde la microempresa encuentra problemas de competitividad y se ve obligada en gran número de ocasiones a limitar su mercado al consumo interno

GUERRA Karina (2011). Destaca en su documental las siguientes ventajas y desventajas que pueden tener las microempresas de servicios, debido a las tendencias de cliente y mercado meta.

I. Ventajas

- Las empresas de servicios son casi siempre más rentables que las empresas que venden únicamente productos.
- Es fácil vender servicios aun cuando no se tiene capital para invertir; los clientes de empresas de servicios son muy demandantes.
- Aunque todos los negocios incluyen la prestación de un servicio tienes que decidir si quieres poner un negocio donde vendas cosas o servicios intangibles.
- La capacidad de generación de empleos, pero debido muchas veces a su tamaño les afecta con mayor facilidad los problemas que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación.

- Fácil conocimiento de sus empleados y trabajadores, facilitando resolver los problemas que se presentan.
- Sus ganancias no son elevadas, por lo cual muchas veces se mantienen en el margen de operación y con muchas posibilidades de abandonar el mercado.
- Los procesos de gestión son más sencillos, lo cual hace que la empresa pueda tomar decisiones estratégicas rápidamente.

II. Desventajas

Las ventajas de las microempresas de servicios se las detalla a continuación en los siguientes literales.

- Las empresas de servicios tienen la desventaja de que venden servicios intangibles.
- Normalmente las empresas de servicios tienen mucha competencia.
- Carecen de potencial financiero suficiente. No acceden a oportunidades de financiación como Bolsa, emisión de obligaciones, etc.
- No tienen la capacidad técnica de las grandes entidades, que cuentan con personal muy especializado y buenos asesores en diferentes disciplinas.
- No tienen control sobre los proveedores y clientes, perdiendo la oportunidad de disfrutar de una situación ventajosa. Pierden su autonomía si son adquiridas por grandes empresas.
- Su pequeña dimensión les impide ofertar en óptimas condiciones de precio.

1.2.1.7. Participación de las microempresas en el Ecuador

B.I.D. (2006). “El Ecuador tiene una tradición de producción artesanal, esta actividad junto con la agrícola son las primeras que aparecen en el país y dan a luz a los primeros microempresarios. En este tiempo el marco referencial que identificó a la microempresa tradicional fue el siguiente: escaso capital; utilización intensiva de mano de obra; baja productividad; inaccesibilidad al crédito en el sistema financiero formal; mínima capacidad de ahorro; ausencia de gestión empresarial; y, no utilización de tecnología o nuevos conocimientos para poner valor agregado”.

Las actividades tradicionales más cercanas y familiares, como: la carpintería, la mecánica, la panadería, la peluquería, la confección, el negocio de las tiendas de abastos, el bazar y papelería, el taxismo, los salones de comida, fueron saturadas en las principales ciudades del país.

La multiplicación de las actividades económicas tradicionales sin valor agregado, es una consecuencia de una limitada y casi inexistente visión de la educación formal, que no le entrega perspectivas de actividades empresariales a los educandos, y por lo mismo se ven obligados a reproducir lo que les es familiar y cotidiano, sin tener la capacidad de poner creatividad y valor agregado a las mismas actividades tradicionales, para renovarlas y mejorarlas.

El proceso de desarrollo de la microempresa ha sido acelerado, así que las microempresas de ayer son muy diferentes a las de hoy tanto cualitativa como cuantitativamente, es decir que ya son tecnificadas, dirigidas por profesionales que aplican conocimientos de gestión empresarial. Según el censo económico realizado en el año 2010; da a conocer los diferentes tipos de negocios existentes en nuestro país, así también en números y porcentajes. La nómina se detalla en la tabla 4.

TABLA 4 Microempresas en Ecuador

MICROEMPRESAS EN ECUADOR		
CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Tiendas de barrio	87244	45,5
Restaurantes	33938	17,7
Peluquerías	14426	7,5
Farmacias	10884	5,7
Ferreterías	10308	5,4
Panaderías	8217	4,3
Locales de comida rápida	8082	4,2
Licorerías	4193	2,2
Tiendas de CD y DVD	4165	2,2
Bares y discotecas	2682	1,4
Moteles	2365	1,2
Zapaterías	2249	1,2
Costureras	1911	1,0
Cafeterías	613	0,3
Cooperativas de taxis	573	0,3
	191850	100

FUENTE: Censo Económico 2010

ELABORADO POR: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

El censo también reveló que el 82%, es decir 418996 establecimientos económicos iniciaron sus actividades antes del 2010 y el 18% (92127) durante el año pasado.

El director del INEC, Byron Villacís, presentó los datos del censo que permite actualizar después de 30 años la información productiva y económica del Ecuador.

Así, según datos de la Superintendencia de Compañías y Seguros, la cartera de microfinanzas ha tenido un crecimiento promedio del 100 por ciento. Hay muchos desafíos que afrontar como el de mantenerse en el mercado. “Una microempresa exitosa es aquella que se mantiene al menos dos años.

Por su naturaleza, el contrato de servicios es medido por los resultados y no por la cantidad de trabajo, ni por el volumen ejecutado, lo cual se aplica a los contratos de obras. Los resultados hacen referencia al estado de mantenimiento en que se encuentren las obras de infraestructura contratadas, o nivel de prestación de los servicios ejecutados, de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

Las microempresas de servicios y la economía del Ecuador.

FOME (2007) En el Ecuador, a las pequeñas unidades económicas se las ha denominado de diversa manera: artesanía, pequeño comercio, pequeña industria, comerciantes minoristas o comercio informal. En el País y en la región se percibe una tendencia a denominar formalmente a todas esas unidades económicas con la categoría de microempresa.

Esta categorización permitiría un tratamiento homogéneo, menos excluyente, más global y democrático del sector de micro unidades económicas, facilitando su creación y favoreciendo su acceso a servicios más ágiles y oportunos, con lo cual la cobertura de atención podría ampliarse, dependiendo a su vez de las necesidades que afectan a la población.

Por otra parte, esta especificidad facilitaría el impulso de los procesos organizativos del sector haciéndolos más dinámicos y globales; además la denominación de microempresa podría generar una mayor identidad y compromiso desde y hacia el sector de acuerdo a su estilo y formas de solventar.

Adicionalmente, esta denominación favorecería que el sector sea considerado como parte del empresariado ecuatoriano y no como sector marginal, rescatando y revalorando sus aportes al desarrollo económico y social del país, antes que considerándolo como un obstáculo las microempresas permiten el desarrollo y fortalecimiento económico de las familias emprendedoras de cada sector de nuestro país.

a) Contribución al desarrollo económico social y productivo del país

Aunque su aporte al producto interno bruto todavía sigue siendo bajo, es también cierto que su potencialidad en la dinamización de la economía es muy grande y por tanto es necesario fortalecer su desarrollo incorporándolo explícitamente en las políticas económicas y sociales. Esas políticas deben ofrecer condiciones que permitan al sector integrarse de manera más adecuada y equitativa a la economía formal, transformando la visión y tratamiento que hasta hoy se le ha venido dando, de socio pobre de la economía nacional. Además, un subsector importante la manufactura- muestra una gran facilidad para adecuarse a los cambios en la demanda de bienes debido a que opera con una tecnología de gran flexibilidad, con todas las ventajas que ello implica.

b) Combate a la pobreza

Es una herramienta eficaz de combate a la pobreza ya que permite la generación de empleo e ingresos de los pobres que contribuyen a la satisfacción de sus necesidades básicas. Y justamente la prestación de servicios ágiles y efectivos financieros y no financieros a los microempresarios puede ser la manera más efectiva de reducir la pobreza y lograr un amplio, sostenido y equitativo crecimiento económico.

Para el caso de las mujeres, especialmente para aquellas jefas de hogar, este aspecto es particularmente relevante porque su microempresa suele ser única alternativa para la subsistencia de su familia, constituyéndose en la herramienta crítica para paliar la pobreza.

c) Empleo de bajo costo

El número significativo de puestos de trabajo generados por la microempresa son creadas sin subsidios, con exiguos costos de programas o servicios especiales y no

constituyen causa permanente de egreso fiscal, como sucede en muchos otros sectores de la economía.

Aunque no se dispone de datos específicos para la microempresa, de los proyectos financiados por la CFN a la micro y pequeña empresa se desprende que el costo promedio de creación de un puesto de trabajo en este grupo es de US\$3,700, frente a US\$ 23.700 que costaría la creación de cada puesto de trabajo en la mediana y gran empresa.

1.2.2. OBREROS CALIFICADOS Y LA ECONOMÍA MODERNA

ORTEGA Yensen (2010). Persona que tiene por oficio hacer un trabajo manual o que requiere esfuerzo físico y que es empleada por otra persona, especialmente en una industria o en el sector de la construcción y recibe remuneración por ello. De todas maneras el uso más difundido es para referirse al trabajador manual asalariado, conocido también como operario.

Y el otro ámbito laboral en el cual también es recurrente la presencia de los obreros es en la industria, conocidos también como operarios aquí, los obreros son los que tienen la misión de llevar a cabo la producción de la industria en cuestión

El obrero, integra, forma parte, de lo que se conoce como clase obrera, que es la clase social a la cual pertenece el conjunto de individuos que aparecerían como consecuencia del trabajo asalariado.

En una economía moderna como la de nuestros días, la clase obrera es aquella que aporta al sistema económico el factor trabajo a instancias de la producción, en tanto, a cambio de ello reciben un salario de parte de los dueños de los medios de producción.

La Clase obrera se encuentra en una escala social menor a la clase capitalista que es justamente la que aporta el capital en el proceso de producción.

GARCÍA Andrés (2008). Clase obrera se emplea para distinguir a los trabajadores industriales asalariados de otros grupos tales como los trabajadores rurales, los autónomos, los empleados de servicios, entre otros.

1.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS OBREROS

- **Obreros calificados.-** Un trabajador calificado es aquel que tiene una formación académica en cualquier área o disciplina social, económica, humanística, etc., es decir aquel que posee dominio teórico y práctico específico. Son las personas que tienen formación laboral adquirida fuera del centro de trabajo y que cuentan con estudios superiores no universitarios institutos.
- **Obreros semicalificados.-** Son las personas que tienen alguna experiencia laboral y que además han terminado sus estudios secundarios o en institutos que ofertan aprendizajes técnicos.
- **Obreros no calificados.-** Son las personas que no tienen experiencia laboral y que en muchos casos sólo tiene estudios primarios.

1.2.4. Clase obrera y su participación en la sociedad

UCHA Florencia (2005). A instancias de la economía moderna, que es el contexto en el cual la misma logró su razón de ser, la clase obrera, designa al conjunto de individuos que económicamente hablando aportan, lo que se denomina formalmente factor trabajo ,e informalmente como la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos, en la producción y a cambio de ese esfuerzo reciben un salario o contraprestación económica. El opuesto o contrario de esta clase es la llamada clase capitalista, que a diferencia de la primera aporta el capital, porque la clase obrera en un escenario capitalista jamás será dueña de los medios de producción.

Sin dudas, la revolución industrial fue un suceso determinante para la aparición de esta clase, ya que de esta manera se empezó a designar a aquellos trabajadores inscriptos en el incipiente rubro de la industria, que con los avances de la tecnología y del propio sector fue difundiéndose por todos el mundo.

Cabe destacar, que el de clase obrera es un concepto que también posibilita diferenciar el trabajo que realizan los industriales asalariados respecto de otro grupo de trabajadores como ser los campesinos, los esclavos, los trabajadores autónomos o los empleados en el área de servicios.

Es decir, todos ellos pertenecen a un colectivo mayor que en las sociedades modernas que cuentan con un sistema de clases se conoce como la clase baja, de todas modos y tal como sucede con la clase media, al no haber una completa cohesión en este caso, entonces, existen estas diferenciaciones y divisiones internas.

1.2.5. Las características de la mano de obra y los cambios recientes en Ecuador

MARTÍNEZ Luciano (2010) en su artículo “Los jóvenes: una mercancía buena, bonita y barata” en el mercado de trabajo indica que el 42.1 % de las empresas investigadas experimentó cambios en la composición de la fuerza de trabajo durante los últimos 5 años. Al parecer, en las empresas industriales los mayores cambios se dan con los empleados y obreros y en menor proporción con los profesionales y gerentes; en las empresas de servicios, los mayores cambios se dan a nivel profesional y de empleados y no tanto entre los obreros.

De manera general los empresarios que manejan la economía de las empresas requieren a menudo mano de obra joven y capacitada en diversas áreas, con el fin facilitar la capacitación y puesta en marcha de diversas tareas que requieren de esfuerzos físicos.

Respecto a si los empresarios piensan que la actual dotación de mano de obra es la óptima, el 75.6% considera que sí, frente al 24.4% que considera que no. Igualmente, para el 61.2% de los empresarios esta dotación de mano de obra es la óptima para su funcionamiento en los próximos 5 años.

Para las empresas que consideraron que la dotación no es óptima, las causas más importantes fueron: la falta de mano de obra especializada, la política de no contratación y la escasez de mano de obra. En cuanto a si los cambios tecnológicos y de reestructuración organizativa, favorecieron o no la contratación de mano de obra de jóvenes, las respuestas de los empresarios fueron bastante optimistas: un 68.6% contestaron que sí y un 34.4% que no.

LEÓN Mauricio (2005) en su artículo Políticas, programas y proyectos de inserción laboral para la juventud del Ecuador “Los gobiernos deberían formular programas de capacitación y empleo con el activo apoyo de las organizaciones no gubernamentales y el sector privado. Se debería considerar primordial atender a las necesidades básicas de los jóvenes, mejorar su calidad de vida y aumentar su contribución al desarrollo sostenible.” Pág. 160

El trasfondo económico de esta decisión, según algunos empresarios, es la crisis económica por la que ha atravesado el país luego de la dolarización. Sin embargo, otros empresarios indicaron que los cambios tecnológicos de la empresa no tienen relación con la contratación de jóvenes, porque se escoge el personal de acuerdo a la capacidad y necesidades técnicas, indistintamente de la edad. Por lo general son jóvenes con titulación profesional.

Las empresas favorecen claramente la contratación de jóvenes con experiencia laboral, frente a los jóvenes que no tienen experiencia o que por primera vez entran al mercado de trabajo. Las expectativas de las empresas apuntan entonces, a una mano de obra calificada y con un grado de experiencia de trabajo en ramas o áreas que los administradores requieren para las actividades de la organización.

1.2.6. RAMA DE LOS OBREROS CALIFICADOS

Albañilería

CALETA Olivia (2005). “La palabra albañil se refiere a la persona que realiza indistintamente trabajos básicos de construcción, como alzado de muros, paredes, colocación de cubiertas y canalizaciones de fluidos sin presión, apertura de zanjas, llenado y nivelado de encofrados con hormigón, preparación de cemento y otras tareas de obra no especializadas. Es voz arábica, que viene de la palabra banni, que significa el que edifica y añadido el artículo al se dijo albañil y, posteriormente, alhamí.”

La albañilería recalca las construcciones de concreto y material rústico para dar forma a edificaciones que son necesarias para el buen vivir de los seres humanos, el especialista en esta área conoce los procesos de manera teórico y práctico.

Gasfitería

DEL CASTILLO Luis (2006). “La fontanería, plomería o gasfitería es la actividad relacionada con la instalación y mantenimiento de redes de tuberías para el abastecimiento de agua potable y evacuación de aguas residuales, así como las instalaciones de calefacción en edificaciones y otras construcciones”.

La fontanería se remonta a los tiempos de la Antigua Roma, quienes ya construían acueductos de piedra para conducir el agua hasta las instalaciones de los palacios de sus emperadores y a sus famosos baños, así como cloacas para desalojarla una vez usada. La fontanería moderna tiene sus inicios a finales del siglo XIX con el uso de los tubos de hierro fundido para conducir el agua, los cuales se soldaban con plomo, que era fundido mediante un quemador y después vertido en las uniones. Este sistema se utilizó hasta finales de la década de los setentas, aunque para otro tipo de instalaciones no relacionadas con el consumo humano, aun se utiliza. Pág. # 79

Pintura.-

DEL CASTILLO Luis (2006). “Los pintores de brocha gorda son aquellos que se dedican a pintar la fachada de las casas, al igual que los muros y techos internos de las casas. Este oficio es un oficio algo laborioso ya que se utiliza mucho esfuerzo físico en las extremidades superiores, para poder pintar los muros, y se hace aun mas esfuerzo cuando tienen que pintar techos”. Pág. # 57

Los obreros en esta disciplina artesanal por lo general tienen excesivo conocimiento de los materiales a utilizar y los procesos respectivos para la ejecución de las labores encomendadas, como es: combinaciones de colores, cantidades necesarias para pintar los espacios solicitados, tiempo de secado de pintura, herramientas acorde a sus necesidades.

Electricistas

HERMOSA Antonio (2005). Un técnico electricista es un profesional que realiza instalaciones y reparaciones relacionadas con la electricidad, especialmente en máquinas e iluminación. Dentro de esta profesión existen varias especialidades en virtud del tipo de trabajo que deban realizar, como por ejemplo instalar y mantener redes de alta tensión, realizar instalaciones eléctricas en residencias o locales comerciales incluyendo oficinas y talleres, alumbrado público o la reparación de averías eléctricas de la maquinaria y electrodomésticos. Pág. # 17

Los conocimientos y titulaciones técnicas se adquieren en los Institutos de Formación Profesional, colegios con bachilleratos técnicos, Centros de capacitaciones. El máximo título al que se puede aspirar mediante el estudio es el de Ingeniero Electricista, que habilita al egresado a diseñar de máquinas eléctricas e instalaciones complejas. Pero mediante trámites muchos de ellos sostienen en asociarse para obtener beneficios que la asociación trae consigo, como el bienestar personal y familiar.

1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR AÑO 2008

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantenerla relación laboral, de acuerdo con la ley.

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2009 2013

Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas
El trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad y es un tema fundamental de la vida de las personas y de las familias. La Constitución ecuatoriana reconoce que el trabajo es un derecho y un deber social. Asimismo, como derecho económico, es considerado fuente de realización personal y base de la economía. El trabajo condensa múltiples dimensiones materiales y simbólicas, y está en el centro de una serie de relaciones complejas de producción y reproducción de la vida, que tienen implicación política, económica, laboral, social, ambiental y cultural.

Las interrelaciones entre trabajo, producción y reproducción económica están directamente vinculadas con la actual distribución de los medios de producción, como resultado de la aplicación, durante las últimas décadas, de una política

neoliberal que reforzó las inequidades sociales y acentuó la exclusión heredada del modelo primario exportador.

En la historia moderna, la explotación del trabajo ha consolidado una forma de acumulación que no está al servicio de quienes lo realizan. Se ha concebido al trabajo como un medio explotable y prescindible, sometido a conveniencias y dinámicas externas a los fines intrínsecos de los procesos de producción, y ajenas al sostenimiento de los ciclos de vida familiar y social.

La nueva Constitución consagra el respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, a través del pleno ejercicio de sus derechos. Ello supone remuneraciones y retribuciones justas, así como ambientes de trabajo saludables y estabilidad laboral, a fin de lograr la modificación de las asimetrías referentes a la situación y condición de los y las trabajadoras en todo el país.

El reconocimiento integral del trabajo como un derecho y su realización en condiciones justas y dignas, es una aspiración de larga data, cuya cabal aplicación exige la superación de condiciones estructurales que han marcado históricamente una realidad de explotación, discriminación y desigualdad que persiste y se recrea.

En el Ecuador, la estructura del trabajo es heterogénea en cuanto a las formas de organización de la producción. Muchas de ellas han sido invisibilizadas y desvalorizadas a lo largo del tiempo. Tanto en el ámbito urbano como en el rural, la mayoría de procesos de producción y la dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, cuyas dinámicas de economía popular familiar y solidaria buscan la subsistencia antes que la acumulación a gran escala.

Estos procesos productivos se han fundado, asimismo, en la movilización de recursos tales como conocimientos, destrezas y ahorros locales, redes sociales y otros similares; y sus economías se han desenvuelto en condiciones adversas, debido a la falta de reconocimiento desde el Estado.

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES AÑO 2010

Art. 1.- Ámbito.- Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas.

Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual, la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Art. 3.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir.

Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

Art. 4.- Fines.- La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

- a.** Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y ecoeficiente;
- b.** Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria;
- c.** Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;
- d.** Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;
- e.** Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores;
- f.** Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;
- g.** Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables;
- h.** Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo;

- i. Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos;
- j. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados;
- k. Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial.

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.-La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen a criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

CÓDIGO DE TRABAJO 2005 APLICADAS LAS ÚLTIMAS REFORMAS DEL AÑO 2011

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Art. 11.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,

Art. 35.- Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones

legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

LEY DE COMPAÑÍA

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente.

Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Salud para la recaudación correspondiente.

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo

menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero.

Art. 430.-La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIOREGISTRO OFICIAL # 648 DEL 27 DE FEBRERO DEL 2012

Artículo 161.- Funciones del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria: Son funciones del instituto, en el marco de su competencia, las siguientes:

1. Brindar apoyo al Comité Interinstitucional;
2. Ejecutar las políticas públicas dictadas por el Comité Interinstitucional;
3. Elaborar y ejecutar planes, programas y proyectos para el fortalecimiento organizativo y funcional de las entidades que forman parte de la Economía Popular y Solidaria;
4. Ejecutar las medidas de fomento, promoción e incentivos que correspondan en favor de las personas y organizaciones sujetas a la ley, y verificar su cumplimiento;
5. Promover y fomentar los circuitos de la Economía Popular y Solidaria;
6. Generar y desarrollar estudios e investigaciones sobre la Economía Popular y Solidaria;
7. Coordinar la ejecución de sus funciones, con las diferentes instituciones del Estado, organizaciones de la sociedad civil y de la comunidad en general;

8. Proponer al Comité Interinstitucional políticas públicas, para el desarrollo de la economía popular y solidaria, los sectores, organizaciones y personas que lo conforman.

1.4. MARCO REFERENCIAL

El cantón La Libertad es el más joven de la provincia de Santa Elena, fue creado mediante Decreto No. 23 publicado en el Registro Oficial No. 168 del 14 de abril de 1.993, con una superficie de 25,6 Km², su población aproximada es de 102.244 habitantes. La Libertad es un cantón netamente urbano, en él no existen parroquias rurales ni recintos.

Existe un alto índice de desocupación en la población, por lo que se requiere buscar alternativas de ocupación; agravándose un poco más en los jóvenes. Pues aquí la idea de formar una empresa de servicios especializada en reparaciones domésticas a domicilio puede sugerirle una nueva forma para ganarse la vida dentro del cantón La Libertad. Resolver este tipo de problemas domésticos puede ofrecer una alternativa para introducirse en el mercado laboral.

La escases de empresas especializadas en asistencia técnica para reparaciones domésticas a domicilio y que estas sean fuentes externas de trabajo de personas sin titulación, que es el sector mas difícil de atender. En nuestro país vemos a diario como crece el índice de desempleo en la población, siendo esta, una de las principales causas que impide el crecimiento económico y desarrollo productivo de los ciudadanos, específicamente en la población de la provincia de Santa Elena concretamente en el cantón La Libertad, aunque cabe recalcar que en ésta, como otras ciudades de nuestro país se desarrollan actividades para solventar la economía local, tal es el caso, que las principales características que ejecuta la provincia de Santa Elena se detallan en el gráfico N°4.

TABLA 5 Principales actividades que desarrolla la provincia de Santa Elena

ACTIVIDADES	CARACTERÍSTICAS
Turismo	Su más grande atractivo radica en sus playas, por lo cual los enfoques de las diferentes organizaciones trabajan en el Programa de Manejo de Recursos Costeros -PMRC-, el Programa de Ordenamiento de Playas -POP-, entre otros van hacia la capacitación de los pobladores y comerciantes locales. Recibe sus mayores ingresos de Enero a Abril, temporada costa.
Pesca	La pesca artesanal genera la mayor cantidad de empleo, pero maneja inadecuadamente el producto por falta de tecnología. La pesca es una actividad que se mantiene constante durante el año.
Artesanía	La elaboración de objetos tradicionales, la ebanistería y el calzado. Uno de los principales mercados para la actividad artesanal. Actualmente, entidades que trabajan en la zona, tales como la Fundación Propueblo, la ESPOL, el Ministerio de Industrias y Competitividad, cuentan con iniciativas para apoyar al sector en capacitaciones y crédito.
Agricultura	Generalizadamente hay bajo nivel tecnológico en estas actividades, el uso de la mano de obra es mayor y el rendimiento bajo. Los cultivos identificados en la zona son: maíz duro, tomate, sandía, pimiento, melón y pepino.

Fuente: Econ. Álvaro Moreno Ramírez 2009 en su artículo

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el diseño de investigación se presentó las estrategias que se adoptó para responder el problema planteado, que consiste en la creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados, a continuación están detallados los pasos que se siguió para el desarrollo de la investigación, los cuales se establecieron para definir la población del cantón La Libertad y por ende la muestra estuvo relacionada directamente con las amas de casa del sector, consecuentemente se desarrolló el instrumento que fue establecido en la encuesta como medio de recolección de información. En cuanto a la modalidad de investigación se aplicó la metodología cuali-cuantitativa.

En los tipos de investigación se establecieron:

- ✓ Por el propósito o finalidades perseguidas: Investigación pura o básica.
- ✓ Por el nivel de conocimientos: Investigación descriptiva.
- ✓ Por la clase de medios: la investigación bibliográfica y de campo.

Métodos de la investigación:

- ✓ Método inductivo
- ✓ Método de análisis
- ✓ Método de síntesis

Técnicas e instrumento de investigación

- ✓ Encuesta- cuestionario
- ✓ Observación-ficha de observación

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La modalidad de investigación estuvo establecida directamente con la metodología cuali-cuantitativa, cualitativa porque se obtuvo información de las necesidades, gustos y preferencias que tienen las amas de casas a la hora de solucionar problemas de desperfectos en el hogar y cuantitativa porque se tuvieron que realizar datos estadísticos para la selección de la muestra, presupuestos para el trabajo de investigación, presentación de los gráficos de la investigación etc., para detallar numéricamente los resultados obtenidos en la creación de la microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados, especializado en las distintas ramas artesanales.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Por el propósito o finalidades perseguidas: Investigación aplicada.

Se seleccionó la investigación aplicada, que también recibe el nombre de práctica o empírica. Se optó por esta, porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se han adquirido en el transcurso de los años esta investigación se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que requiere de un marco teórico.

2.3.2. Por el nivel de conocimientos: Investigación descriptiva.

Se seleccionó la investigación descriptiva puesto que es tan útil desarrollar este tipo de investigación, porque permitió conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de las amas de casas de los sectores del cantón La Libertad a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las dos variables, que fueron la creación de microempresas de servicios y los obreros calificados. De esta manera,

se recogieron los datos sobre la base de esta hipótesis, luego se expusieron y resumieron la información de manera cuidadosa, se analizaron minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento del tema de estudio planteado.

2.3.3. Por la clase de medios: La investigación bibliográfica y de campo

En el presente trabajo, se apoyó en la consulta de libros y documentos concernientes a la creación de empresas y microempresas en tomar notas claras bien documentadas datos estadísticos proporcionados por la web, municipalidad del cantón La Libertad, estudios de mercados y factibilidad, por lo que es menester promover una readaptación de los procesos relacionados. Los conceptos emanados por grandes exponentes y estudiosos de la rama, para solidificar dicha teoría con los argumentos propios de la autora de este trabajo, aplicando criterios y actitud visionaria.

2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó el método inductivo, puesto que parte de una primera etapa de la observación del medio, análisis y clasificación de los hechos, se deriva una hipótesis que soluciona el problema planteado como se da en esta situación, la necesidad que tienen las amas de casas a la hora de solucionar problemas del hogar.

También se selecciono el método analítico considerando el hecho de que para conocer la problemática de alguna situación en este caso la necesidad de crear una microempresa de servicio en dar oportunidades de empleo a los obreros calificados, es necesario conocer que es lo que le produce y cuales son sus consecuencias, por tal razón el método analítico permitió realizar esta acción para estudiar en forma intensiva.

El método sintético estuvo ligado directamente con el método analítico puesto que se hizo una síntesis de todo lo analizado anteriormente que recayó en la necesidad de crear un microempresa de servicio y que esta pueda dar solución a problemas o desperfectos del hogar.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica en investigación es un instrumento o medios auxiliares que permitió facilitar el procesamiento de la información en el desarrollo de la investigación, el éxito que tenga el desarrollo del presente estudio depende mucho de la calidad de información que se adquirió tanto de las fuentes primarias como de las fuentes secundarias, pues de ello depende la confiabilidad y validez del estudio.

Las técnicas de recolección de información se establecieron en: la encuesta y la entrevista las cuales se detallan a continuación:

2.5.1. ENCUESTA

Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Para la aplicación de esta técnica se utilizaron preguntas que sirvieron para recabar información acerca de las variables, medir opiniones, conocimientos y actitudes de las amas de casas y la necesidad que tienen a la hora de solucionar problemas y desperfectos del hogar siendo útil para relacionarlas. También fué necesario recoger información de los obreros calificados existentes en el cantón, con el fin de conocer sus habilidades, estudios y experiencias que hayan tenido durante el transcurso del tiempo y oportunidades laborales.

La recolección de información se aplicó mediante un formulario que permitió conocer opiniones que poseen las amas de casas y los obreros calificados procediendo a sus respectivas valoraciones.

2.5.2. OBSERVACIÓN

Esta técnica permitió recoger información sobre comportamientos espontáneos que suceden solo en la vida cotidiana de los obreros calificados y en sus medios naturales o información que no podrían o no quisieran brindarnos por diversos motivos, se seleccionó esta técnica porque resulta ser de bajo costo y fácil de aplicación.

Al usar la técnica de observación se recorrió los lugares donde suele frecuentar el objetivo como es el centro comercial Buenaventura Moreno y el mercado municipal Jorge Cepeda Jácome.

2.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados, se diseñó el instrumento de la investigación, que permitió facilitar el proceso de recolección de la información. Considerando los objetivos, en el presente trabajo se utilizó el cuestionario y la ficha de observación.

2.6.1. CUESTIONARIO

El contenido de ambos cuestionarios contó con datos referenciales, las preguntas guardan estrecha relación con los objetivos del estudio y considerando la operacionalización de las variables, se trató en lo posible, que el número de interrogantes absorbiera las diferentes respuestas para establecer un diagnóstico confiable y que las personas investigadas, amas de casas y los obreros calificados respondan de manera integral en función de los requerimientos de la investigación.

El cuestionario estuvo organizado en dos partes:

- La primera parte comprende la portada que consta del título del instrumento, la presentación y objetivos.
- La segunda parte concierne al cuestionario, el mismo que está elaborado en función de la operacionalización de las variables.

2.6.2. GUÍA DE OBSERVACIÓN

Por medio de este instrumento se recopiló la información sustraída de las visitas de campo, al momento en que se aplicó la observación directa relacionada con las actividades y los hechos fehacientes que se analizaron en dos lugares distintos del cantón. Las mismas que tendrán la estructura siguiente:

- La primera parte comprende aspectos básicos informativos como el nombre del instrumento, individuo encargado, fechas, grupo o aspecto a observar.
- La segunda parte está compuesta por las instrucciones que determinen la forma del llenado con la escala respectiva.
- La tercer parte comprende la composición del formato de la observación con el rayado adecuado relacionado con las necesidades del investigador, en el cual estipula la descripción del aspecto observado, las acciones a evaluar, registros de cumplimiento. Por último firmas de los involucrados, fotografías, grabaciones u otros que respalden y justifiquen el hecho.

La guía de observación es un instrumento que los orientará para centrar su atención en lo que interesa que observen y es un referente para las diversas visitas, pero no significa que deben observar siempre lo mismo; por lo tanto, aunque los aspectos que orientan la observación en este curso son constantes, la información obtenida cada vez será distinta.

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra fué tomada del total de la población del cantón La Libertad y debido al gran número de amas de casas y obreros calificados se procedió a utilizar el muestreo casual o incidental que a continuación se detalla:

2.7.1. MUESTREO CASUAL O INCIDENTAL

Se trata de un proceso que se usa en los casos, en los que no es posible seleccionar los elementos, y deben sacarse conclusiones con los elementos que estén disponibles en el que se seleccionara directa e intencionadamente los individuos de la población; en este caso sería muy conveniente acudir a lugares públicos donde las amas de casas acuden diariamente por ejemplo: EL mercado Jorge Cepeda Jácome, Centro Comercial Buenaventura Moreno, T.I.A y despensas AKI. Para realizar las encuestas a los obreros se procedió a realizarlas en distintos lugares como en el SECAP servicio ecuatoriano de capacitación profesional, en lugares de trabajo de los obreros y personas conocidas.

TABLA 6 Población determinante para la muestra

POBLACIÓN	CANTIDAD
Obreros Calificados	160
Cientes (Viviendas en el cantón)	28.311
TOTAL	28.470

Fuente: Inec 2010, Secap (meses de julio-sept. 2011)

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

2.7.2. APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA LA MUESTRA

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

N= Tamaño de la población **(28.470)**

E= error de estimación (5%)

n = Tamaño de la muestra **(276)**

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

$$n = \frac{28470}{0.06^2 (28470-1) + 1}$$

$$n = \frac{28470}{0.0036 (28470-1) + 1}$$

$$n = \frac{28470}{0.0036 (28369) + 1}$$

$$n = \frac{28470}{103.1284}$$

$$n = \mathbf{276}$$

2.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se refiere a los procedimientos estadísticos y a la exposición de los resultados.

A continuación se detalla la secuencia realizada en esta investigación:

- 1) Esquematización de la estrategia de investigación.
- 2) Definición de los procedimientos implementados para el desarrollo de la estrategia.
- 3) Definición de las variables de interés.
- 4) Explicación del proceso mediante el cual fueron seleccionados los participantes del estudio.
- 5) Discusión de los instrumentos utilizados para el estudio.
- 6) Recolección de datos.

2.8.1. PROCESAMIENTO

El procesamiento lleva el siguiente orden:

- 1) Organizar los datos auscultados.
- 2) Tabulación de datos.
- 3) Elaboración de tablas y gráficos de los datos a obtenerse.
- 4) Presentación del proceso de análisis aplicado a los datos.
- 5) Formulación de las conclusiones.
- 6) Planteamiento de las recomendaciones.
- 7) Finalmente la elaboración de la propuesta.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que proyectará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, mediante la aplicación de varias herramientas, tablas, gráficos e interpretación pertinentes.

La organización es la siguiente:

1. Se formula la pregunta.
2. El objetivo por el cual se formuló la pregunta.
3. La tabla con la frecuencia y porcentaje de las respuestas.
4. El grafico, donde se muestran los porcentajes alcanzados.
5. Análisis e interpretación de los datos.
6. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del capitulo.

TABLA 7 Instrumentos a utilizar

N°	INSTRUMENTOS	DIRIGIDO A
1	Ficha de encuesta	Amas de casas
2	Ficha de encuesta	Obreros calificados
3	Ficha de observación	Obreros calificados

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

La observación directa con la finalidad de visualizar el método de trabajo, las posturas que adopta el trabajador, la repetitividad de movimientos, entre otras.

TABLA 8 Ficha de observación

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	VALORACIÓN					TOTAL	
		1	2	3	4	5	CANTIDAD	%
Requerimiento de servicio	Constante				x		20	67 100%
	Eventual	x					10	
Calidad del servicio	Adecuado				x		25	84 100%
	No Adecuado			x			5	
Predisposición	Inmediato					x	27	90 100%
	Pasivo	x					3	
Material de trabajo	Indispensable					x	27	90 100%
	Descontinuado	x					3	
Relación interpersonal	Educado					x	22	73 100%
	Descortés	x					8	
Imagen	Aceptable					x	22	73 100%
	Inadecuado	x					8	
Condición física	Aceptable					x	22	73 100%
	Fatigado			x			8	
Nivel de tolerancia	Paciente					x	25	84 100%
	Exaltado			x			5	

Fuente: Obreros en el cantón La Libertad

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Hora: (11:00 Am – 13:00 Pm)

Fecha: 10 de Octubre del 2012

La ficha de observación que se realizó en tres lugares del cantón La Libertad se observó de manera directa a 30 obreros calificados, lo cual dió como resultado; en las dimensiones de requerimiento del servicio refleja que 20 obreros calificados tuvieron un nivel de constancia de 67% mientras que el eventual fué de 33%, esto indica que un gran número de obreros necesitan de trabajo y mantienen la persistencia para lograrlo.

En lo relacionado a la calidad del servicio nos muestra un nivel adecuado de 84% y no adecuado de 16% esto refleja que los obreros calificados mantienen buena eficacia en sus labores.

De acuerdo a la predisposición y material de trabajo, los obreros están dispuestos en un 90% a prestar sus servicios de manera inmediata y cuentan con herramientas indispensables para ejecutar tareas que sean encomendadas por las personas que los contrate. El 10% no se observó con actitud pasiva y no contaba con los materiales necesarios.

En lo concerniente a la relación interpersonal e imagen se observó a los obreros en un 73% se mostró educado y con perfil aceptable, quienes serían los mas idóneos a la hora de ser contratados. El 27% restante se mostró con descortesía frente a las demás personas que lo rodeaban e incluso tenían una imagen inadecuada, también fue considerado el vestuario a la hora de estimar este ítem.

Condición física; al aplicar la técnica de observación se determinó como resultado que el 73% de los obreros fueron aceptables, es decir se mantenían con ganas de conseguir algún trabajo que sea remunerado. Mientras que el 27% de ellos, se mostraron fatigados y eso demandó que no consiguiera nada por el momento. En el nivel de tolerancia, los obreros estuvieron en un 84% paciente, y el 16% exaltado

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AMAS DE CASAS.

DATOS REFERENCIALES DE LAS AMAS DE CASAS

1. Edad de las amas de casas encuestadas

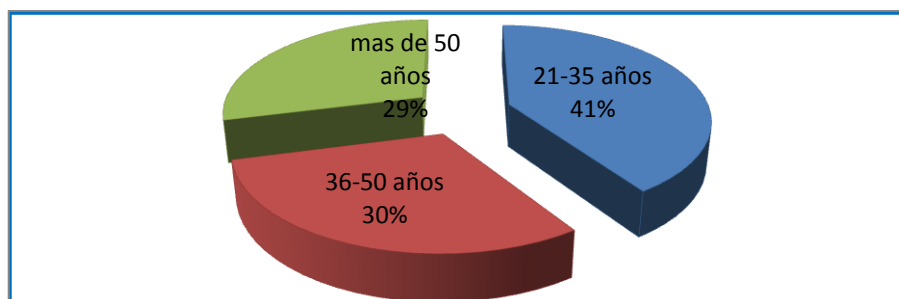
TABLA 9 alternativa sobre edades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
21-35 años	56	41
36-50 años	42	30
Mas de 50 años	40	29
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 2 Edad de las amas de casas.



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Las edades de las amas de casas que fueron encuestadas para el levantamiento de la información: en este sector de la población del cantón La Libertad, son mujeres que se dedican al hogar de entre 21 a 50 años de edad, son las que quienes tienen mejores hábitos de consumo inteligente y responsable en cada uno de sus hogares en su mayoría son jóvenes que oscilan entre 21 a 35 años que tienen, como ocupación principal, el trabajo y el bienestar en cada hogar y la administración parcial o total del presupuesto familiar, en un reducido porcentaje se encuentran las amas de casas con edad mayor a los 50 años .

2. Estado civil

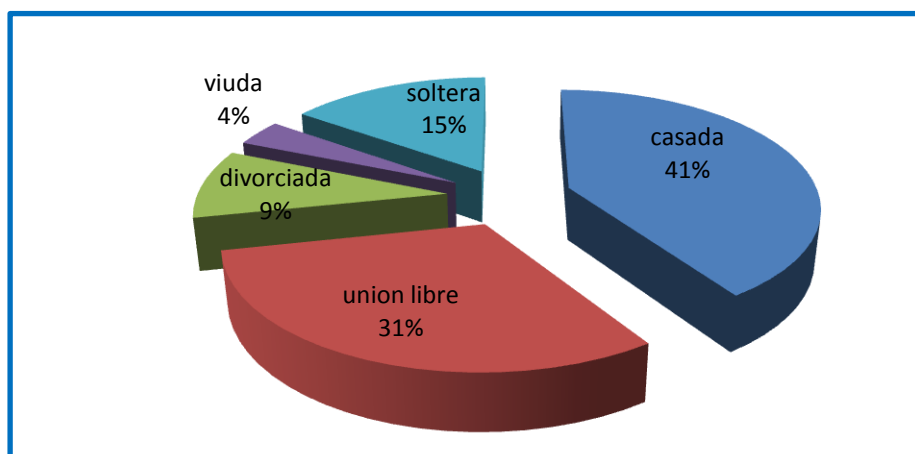
TABLA 10 Alternativa del estado civil de las amas de casas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Casada	56	41
Unión Libre	43	31
Divorciada	13	9
Viuda	5	4
Soltera	21	15
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 3 Estado civil de las amas de casas.



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

El estado civil de una persona puede variar de muchas maneras a lo largo de la vida de un individuo, los resultados correspondientes a 138 amas de casas, reflejan al instante de tabular la información; en su mayoría las amas de casas respondieron ser casadas y mantienen un hogar muy estable; mientras el 31% indicaron estar en unión libre, aunque si tienen una familia consolidada; la población restante de las amas de casas están solteras, viudas y divorciadas aunque son responsables de mantener su hogar, puesto que tienen hijos a su cargo y a diario buscan la mejor manera posible en ofrecerles los mayores beneficios.

3. Ocupaciones laborales actuales.

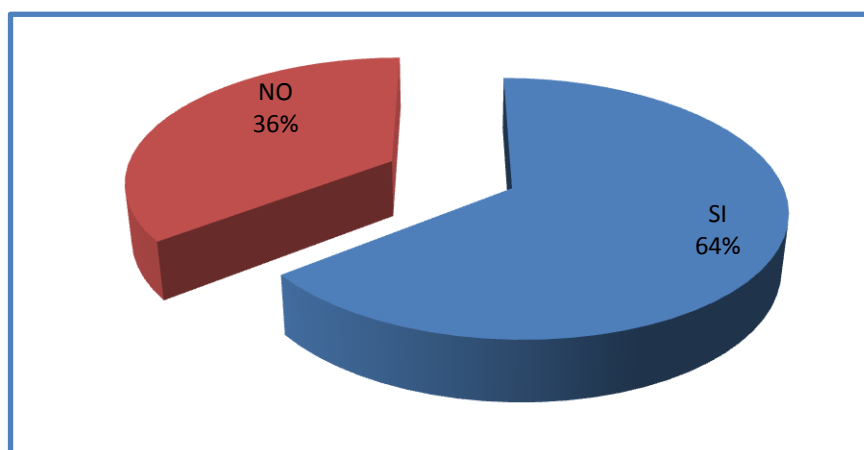
TABLA 11 Alternativa ocupacionales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	95	69
NO	43	31
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 4 Ocupaciones laborales en la actualidad.



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En cuanto al trabajo laboral; las amas de casas respondieron en su mayor porcentaje que si laboran, obteniendo así remuneraciones económicas; la proporción restante no lo hace y solo se dedican a los quehaceres domésticos, tomando en consideración que las personas que laboran lo hacen por que cuentan con negocio propio y otras de manera dependiente en empresas públicas y privadas; buscando así la manera de tener ingresos, ya que además de cumplir con sus actividades profesionales, siguen siendo las mujeres las que en su mayoría, asumen la tarea del cuidado, atención y educación de los miembros de la familia.

4. Rangos de años de habitar en su domicilio

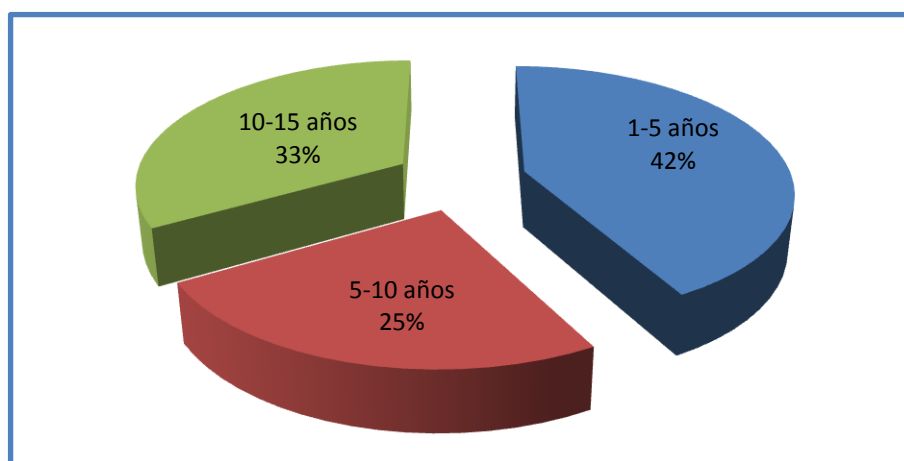
TABLA 12 Alternativa de años de habitar en su domicilio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1-5 años	58	42
5-10 años	34	25
10-15 años	46	33
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 5 Años de habitar en su domicilio.



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En lo referente a los años de vivir en su domicilio, en las encuestas formalizadas a 138 amas del sector, la mayoría de las amas de casas manifestaron que habitan de entre 1 a 5 años; se puede señalar que la razón de habitar poco tiempo en su domicilio es que en muchos de los casos se les imposibilita conseguir algo estable y de su propiedad y en otros casos llevan poco tiempo de haber formalizado su matrimonio y muchas en unión libre, de igual manera sucede con el 33% que viven en su domicilio desde los 10 a 15 años que ya tienen un hogar debidamente establecido y cuentan con comodidades necesarias acondicionadas a su familias.

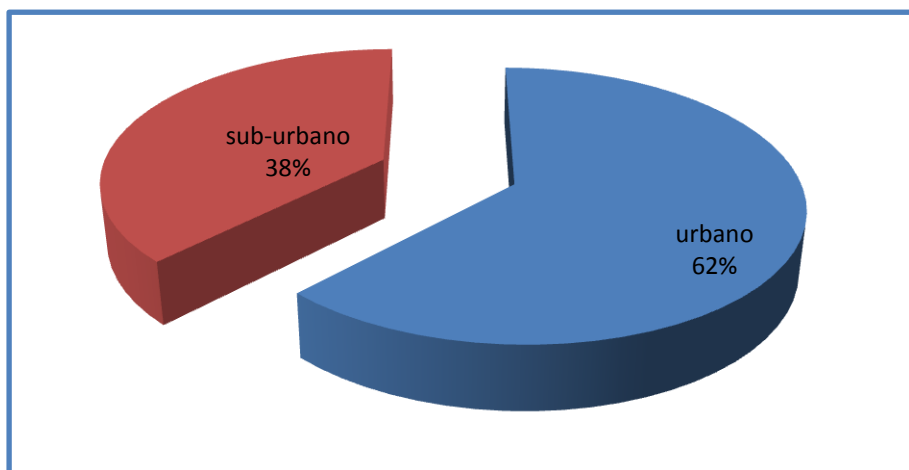
5. Sector del cantón La Libertad.

TABLA 13 Alternativas del sector del cantón.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Urbano	93	67%
Sub-urbano	45	33%
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 6 Sector del cantón La Libertad



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Las encuestadas manifestaron, en su mayoría, que habitan en el sector urbano, es decir, cerca de lugares frecuentados en los cuales tienen mayor accesibilidad a los servicios que provee la municipalidad y demás entidades públicas que tienen como fin el bienestar de los ciudadanos; mientras el porcentaje restante habitan en barrios un poco alejados, aunque si cuentan con servicios que el gobierno municipal provee esto también implica la calidad de vida que tienen todas las familias del cantón, La Libertad desde sus inicios, hasta ahora en la actualidad ha tenido un notable crecimiento poblacional.

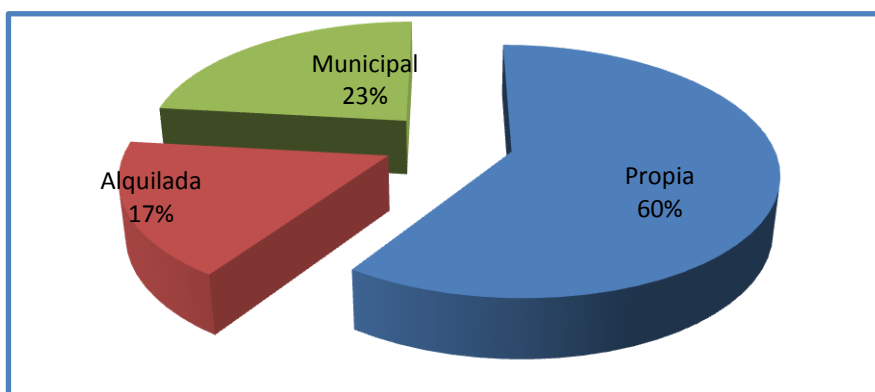
6. Situación actual de la vivienda

TABLA 14 Alternativas de la situación actual del hogar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Propia	82	59
Alquilada	24	17
Municipal	32	23
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 7 Situación actual de la vivienda



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En las 138 encuestas dirigidas a las amas de casas, estas manifestaron, en gran porcentaje, tener su casa propia y que éstas han sido obtenidas con mucho esfuerzo, las encuestadas comentaron lo importante que es tener donde vivir junto con su familia y aunque muchas respondieron que su domicilio aun es municipal, pero están ejecutando los trámites respectivos para hacerlos de su propiedad. La decisión de comprar una casa se verá afectada por una combinación de factores: sus necesidades y sus deseos y cuánto tiempo planea vivir en ella, las necesidades son aquellas cosas que debe tener para sobrevivir y vivir adecuadamente como cualquier ser humano se merece.

PREGUNTA 1: Durante el tiempo de habitar en su domicilio, ¿Qué tipo de reparaciones domésticas ha realizado en su vivienda?

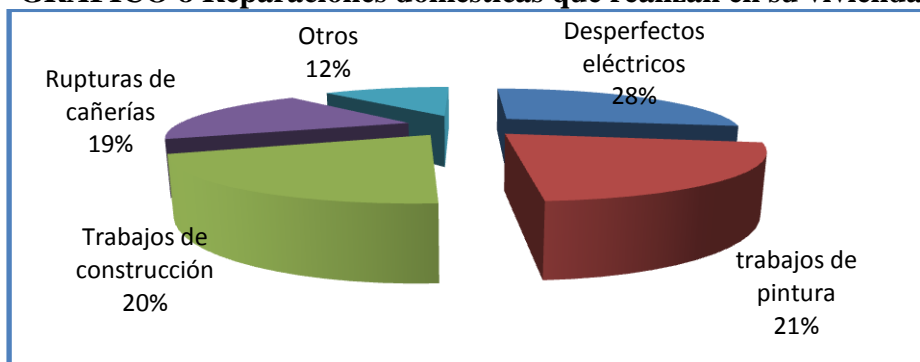
TABLA 15 Alternativa en reparaciones domésticas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Desperfectos eléctricos	55	28
Trabajos de pintura	42	21
Trabajos de construcción	40	20
Rupturas de cañerías	38	19
Otros	23	12
SUMAN	198	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 8 Reparaciones domésticas que realizan en su vivienda



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Las amas de casas manifestaron que con el paso del tiempo y el uso diario se hace necesario realizar pequeñas reparaciones en su hogar, aunque cabe recalcar que algunas encuestadas escogieron más de una alternativa que se propuso en la encuesta, considerando la situación que se les hayan presentado, la creciente demanda de trabajos sencillos, rápidos y de poca envergadura que por falta de tiempo, conocimiento, o herramientas adecuadas, nuestros clientes no pueden o simplemente no desean realizar. Por otro lado, dada la poca envergadura de los trabajos no es fácil encontrar especialistas que quieran realizarlos.

PREGUNTA 2: ¿Con que frecuencia al año, estima usted se le presenta algún tipo de reparaciones domésticas en su hogar?

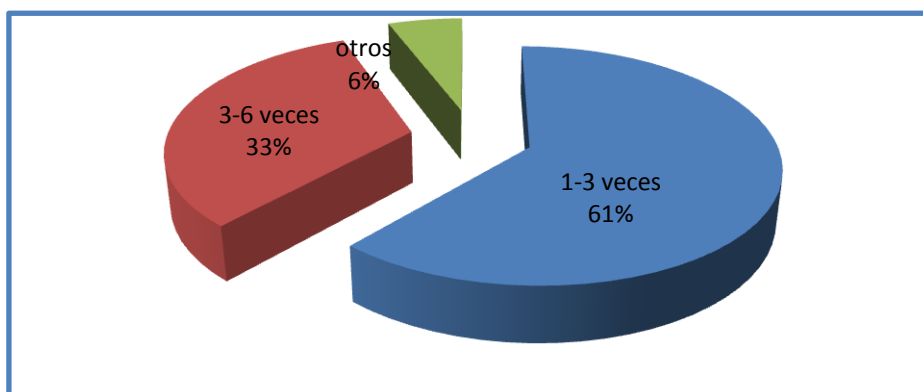
TABLA 16 Alternativa sobre frecuencia de reparaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1-3 veces al año	85	61
3-6 veces al año	45	32
otros	8	6
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 9 Frecuencia al año realiza reparaciones.



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Los resultados de las encuestas dirigidas a las amas de casas, dieron como resultado, en cuanto a las frecuencias en que se les presenta algún tipo de desperfecto en el hogar, manifestaron las amas de casas en un 61% es de 1 a 3 veces al año, ellas estiman se presentan averías en el hogar, y que estas deben ser solucionadas lo mas pronto posible, debido a la necesidad de sus habitantes. El porcentaje restante sostuvo que suelen suceder de 3 a 6 veces. Cabe recalcar que muchas familias no esperan que les suceda algún percance, muchas de ellas dan a menudo un mantenimiento a su hogar de manera preventiva.

PREGUNTA 3: ¿Cuenta con alguna persona de confianza para reparaciones del hogar?

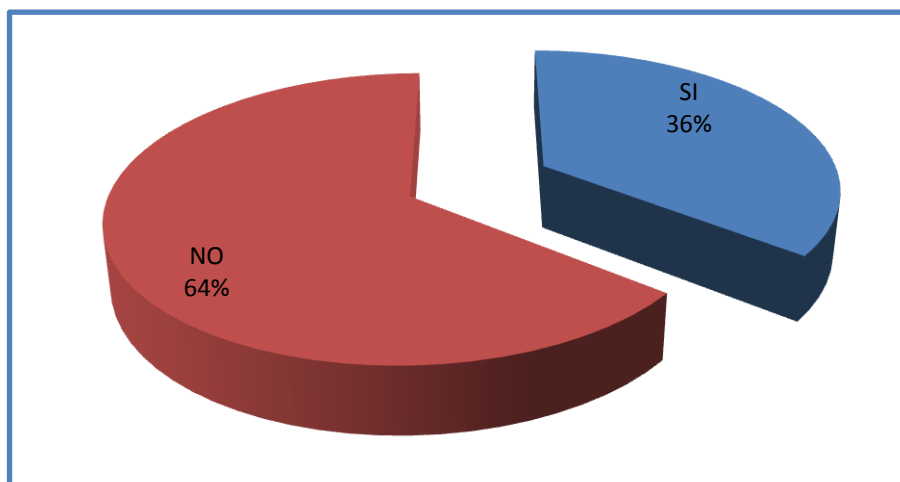
TABLA 17 Alternativas en personal de confianza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	49	36
NO	89	64
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 10 Cuentan con personas de confianza



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En la aplicación de las encuestas a las amas de casas: el 64% de ellas expresaron no tener a alguien de confianza, consideran las malas experiencias con personas desconocidas que en ciertos casos han hurtado bienes materiales de su hogar. En el 36% si cuentan con personas de confianza para la solución de sus desperfectos en el hogar, pero muchos de los casos los obreros no están disponibles en el momento para solucionar dicho problema, es decir que las amas de casas esperan mucho tiempo para que acudan a su hogar en situaciones en las que se necesita una reparación de manera inmediata.

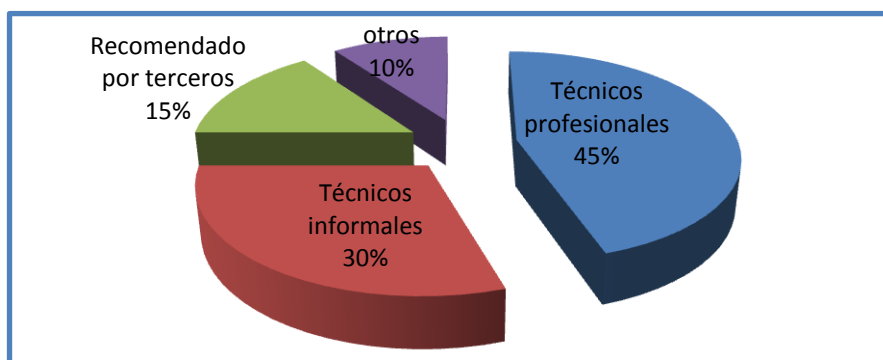
PREGUNTA 4: Al momento de requerir un técnico para las reparaciones en el hogar Ud. ha recurrido a:

TABLA 18 Alternativa al requerir un técnico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Técnicos profesionales	62	45
Técnicos informales	41	30
Recomendado por terceros	21	15
Otros	14	10
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 11 Requerimientos de técnicos



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Las encuestadas indicaron en su mayoría que recurren a técnicos profesionales que tienen conocimientos científicos y prácticos que abalanzan sus servicios otorgando garantía y que estas son personas conocidas dentro de la familia generando confianza y credibilidad a su trabajos, el 30% acuden a pedir los servicios de técnicos informales que tienen experiencia aunque no tienen estudios técnicos o no han tenido la oportunidad para prepararse científicamente en alguna institución. El porcentaje restante acude a terceras personas debido a que no tienen a alguien conocido en el medio, este grupo de personas vertieron su criterio en que se sienten inseguros a la hora de contratar a alguien desconocidos.

PREGUNTA 5: ¿Se ha sentido conforme con las reparaciones realizadas en su hogar?

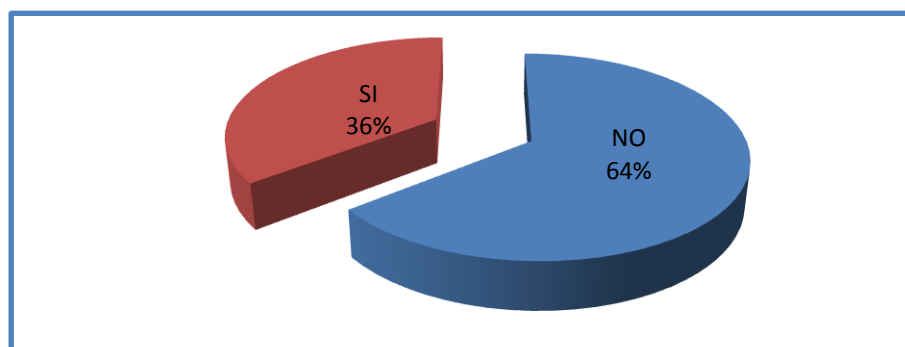
TABLA 19 Alternativa de conformidad en las reparaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	46	36
NO	92	64
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 12 Conformidad en las reparaciones



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Las amas de casas manifestaron en su mayoría con un resultado del 64% que NO están conforme con los trabajos que los obreros realizan en su domicilio, debido a que no existe la confianza absoluta de las personas que contratan y llevan a su domicilio, incluso siempre mantienen supervisado al trabajador en la ejecución de sus labores establecidas, para evitar algún percance o hurto de bienes en su domicilio, es estar satisfecho de lo que uno ha hecho; en determinadas ocasiones, no hay alguien que tenga siempre tranquilidad vigilando incluso la integridad de los miembros de la familia aunque el 36% si está de todo conforme debido a que los trabajos son rápidos y oportunos en las soluciones que les fueron asignados en el hogar.

PREGUNTA 6: De los siguientes factores seleccione lo que crea predominante al contratar el servicio de reparaciones domésticas.

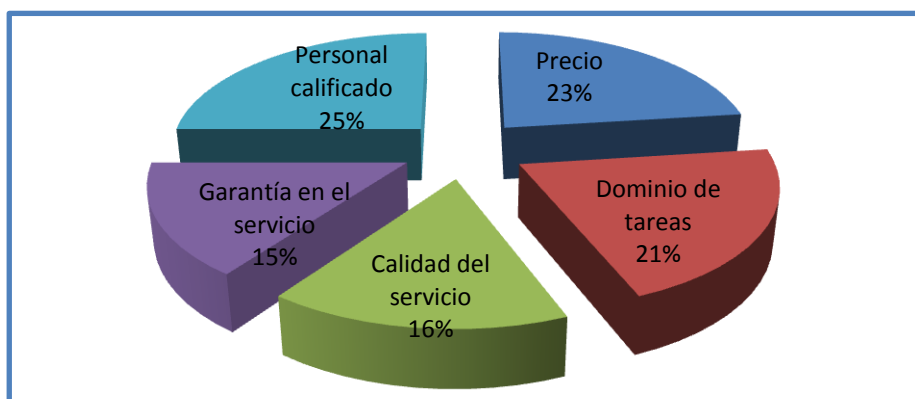
TABLA 20 Alternativas de factores predominantes al contratar.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Precio	45	23
Dominio de tareas	40	21
Calidad del servicio	32	16
Garantía en el servicio	30	15
Personal calificado	48	25
SUMAN	195	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 13 Factores predominantes al contratar el servicio



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

De acuerdo a las encuestas realizadas a las amas de casas, estas determinaron los siguientes factores predominantes a la hora de que contraten los servicios a determinados obreros para que les solucionen sus problemas de reparaciones domésticas en el hogar. En ocasiones, se seleccionaron más de una alternativa, las más relevantes fueron: el personal calificado, el precio y dominio de tareas, aunque todos los resultados tienen cantidades similares, muchas de estas personas seleccionaron todos los factores, debido a que consideran tan necesario estos elementos económicos, políticos, sociales y tecnológicos.

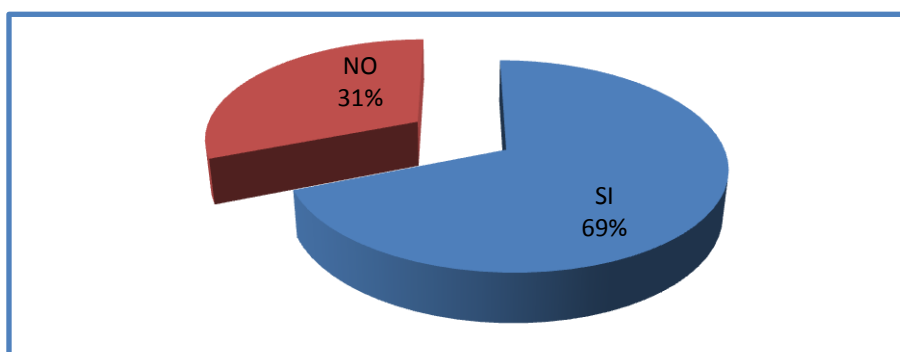
PREGUNTA 7: Al contar con una microempresa dedicada a las reparaciones domésticas que brinde las garantías necesarias. ¿Utilizaría los servicios que ofrece?

TABLA 21 Alternativas a contratar los servicios de la microempresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	95	69
NO	43	31
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 14 Utilizar los servicios de la microempresa



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Las amas de casas expusieron en su mayoría que si acudirían a una microempresa que provea este tipo de servicio de reparaciones domesticas en su domicilio, debido a los beneficios que esta traería consigo, como es la seguridad de contratar a un obrero que tenga conocimientos y experiencia suficiente, sostienen también que la asistencia sería más rápida y oportuna, considerando también que traería consigo el respaldo y garantía de la firma de una microempresa; mientras que el 31% indicó que no utilizaría los servicios de la microempresa debido a factores económicos y seguridad de las familias. En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta.

PREGUNTA 8: Al ofrecer una microempresa dedicada a las reparaciones domésticas. Usted requiere que disponga de:

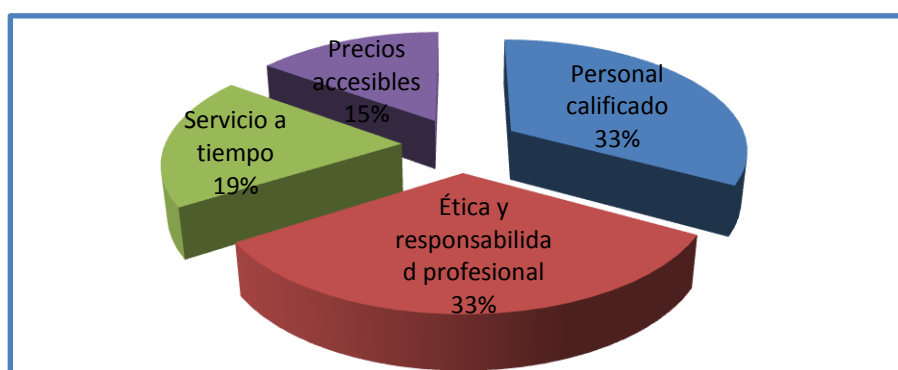
TABLA 22 Alternativa de requerimientos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Personal calificado	46	33
Ética y responsabilidad profesional	45	33
Servicio a tiempo	26	19
Precios accesibles	21	15
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 15 Requerimientos de la microempresa



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En el levantamiento de la información dirigidas a las amas de casas según los datos y criterios vertidos en la encuesta; estas, indicaron que más les interesa que en caso de existir la microempresa de servicio especializada en las reparaciones del hogar. Lo primordial es que cuente con el personal calificado netamente en su oficio, para que se puedan resolver los problemas y averías que se presentan en cada uno de sus domicilios del cantón, la ética y responsabilidad profesional que deben tener cada uno de ellos, considerando que estos factores garantizan la calidad de sus trabajos que serán encomendados a los obreros. Si va a crear su propio negocio, esta recién fundado o lleva años intentando que crezca, esta estancando, pero aun vigente.

PREGUNTA 9: Tomando en cuenta los materiales en el servicio de reparaciones domésticas, Usted preferiría:

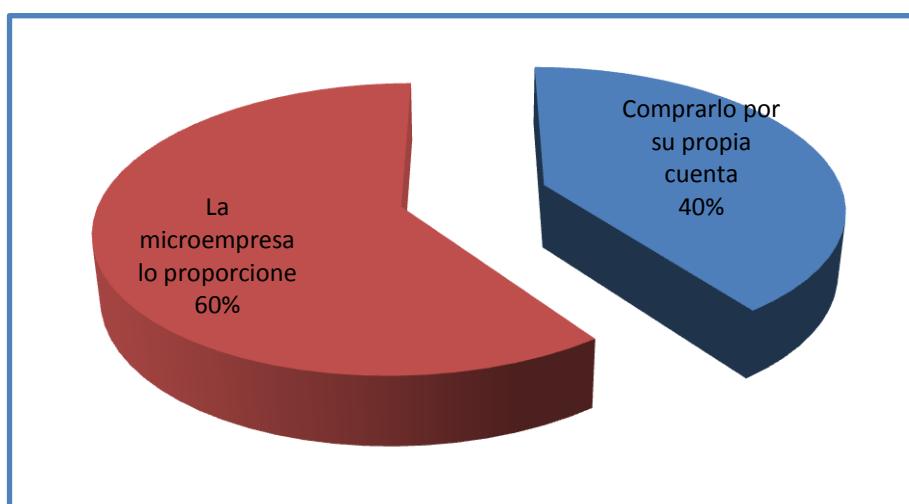
TABLA 23 Alternativas sobre materiales en el servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Comprarlo por su propia cuenta	55	40
La microempresa lo proporcione	83	60
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 16 Materiales en el servicio



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Se encontró que la mayoría de las amas de casas encuestadas prefieren que la microempresa se encargue de conseguir los materiales y herramientas necesarias al momento de ejecutar las reparaciones y averías que se producen en cada uno de los hogares, debido a que los obreros hacen sus trabajos y saben perfectamente los materiales que utilizan y son necesarios e imprescindibles en la ejecución de las tareas por las que fueron contratados. Mientras que el 40% restante prefiere conseguir las herramientas a utilizar, por su propia cuenta con la finalidad de evitar gastos adicionales y recargas a su factura.

PREGUNTA 10: ¿A través de qué medios usted preferiría contratar los servicios de reparaciones domiciliarias?

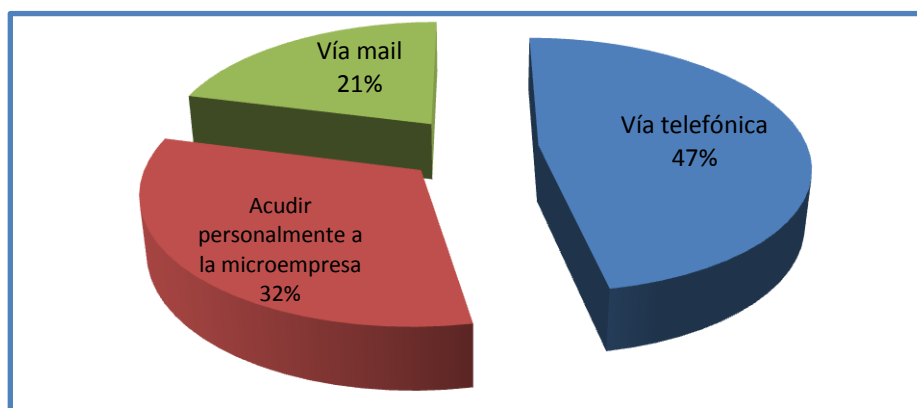
TABLA 24 Alternativas de contratar el servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Vía telefónica	65	47
Acudir personalmente a la microempresa	44	32
Vía mail	29	21
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 17 Medios de contratar el servicio



Fuente: encuestas a las amas de casas del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Las amas de casas encuestadas, por lo general, prefieren contratar los servicios de reparaciones domésticas, mediante vía telefónica, considerando que es un medio en que se puede actuar con rapidez en caso de emergencia, mientras el 32% prefiere acudir personalmente a la microempresa, puesto que así, se sentirían seguros al contratarlos, el porcentaje restante optaría hacerlo por medio de mail, debido a que tienen fácil acceso a la tecnología, aunque el servicio se les demoraría un tiempo en llegar a su domicilio debido a los tramites pertinentes que se realizan para la prestación y respectiva contratación del servicio.

3.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS OBREROS CALIFICADOS.

DATOS REFERENCIALES DE LOS OBREROS CALIFICADOS.

1. Edad de los obreros.

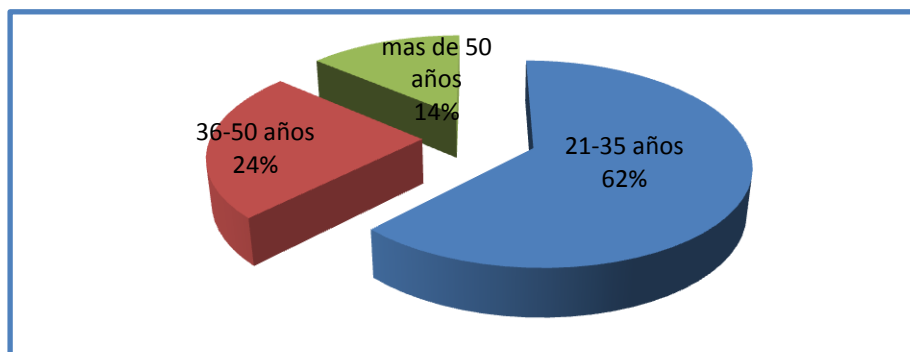
TABLA 25 Alternativa de edad de los obreros.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
21-35 años	86	62
36-50 años	33	24
mas de 50 años	19	14
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 18 Edad de los obreros calificados



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Los obreros que fueron encuestados para el levantamiento de la información en su totalidad fueron 138. Este sector de la población del cantón La Libertad, son hombres que se dedican al trabajo de manera artesanal, el 62% resultaron ser jóvenes, entre 21 a 35 años de edad, que buscan de una u otra manera un futuro mejor para el y su familia, seguido por el 24% que fueron personas con edades comprendidas entre los 36 y 50 años, pero al igual que todos los demás, buscan el bienestar de el y de su familia.

2. Estado civil:

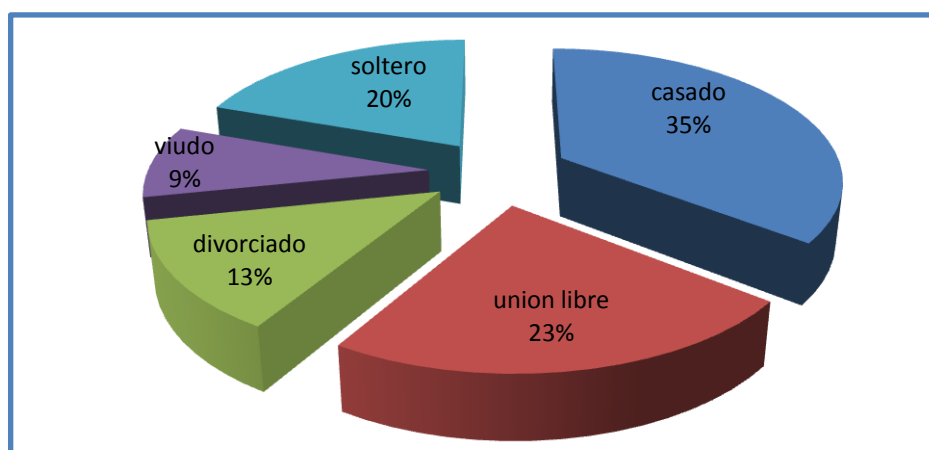
TABLA 26 Alternativas de Estado civil de los obreros.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Casado	49	36
Unión Libre	32	23
Divorciado	18	13
Viudo	12	9
Soltero	27	20
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 19 Estado civil de los obreros calificados



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

El estado civil de una persona puede variar de muchas maneras a lo largo de la vida de un individuo, los encuestados en lo referente a estado civil, los obreros calificados manifestaron en un mayor porcentaje correspondiente al 35% ser casados y mantienen un hogar muy estable, mientras el 23% indicaron estar en unión libre aunque si tienen una familia consolidada, el porcentaje restante están solteros, viudos y divorciados aunque manifestaron ser responsables en mantener su hogar, puesto que tienen hijos a su cargo y a diario buscan la mejor manera posible en ofrecerles los mayores beneficios.

3. Ocupaciones laborales actuales.

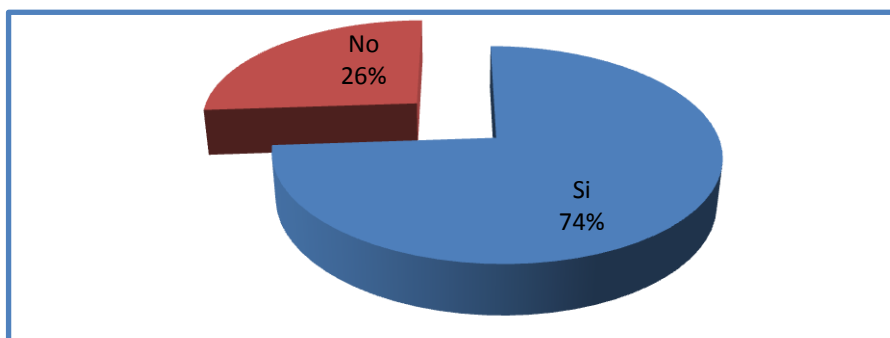
TABLA 27 Alternativa de ocupaciones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	102	74
NO	36	26
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 20 Ocupaciones laborales actuales



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Al momento de realizar la encuesta a los obreros, se obtuvieron los siguientes resultado: el 74% en la actualidad trabaja, aunque no tienen un trabajo fijo pero buscan la manera de tener ingresos para solventar sus gastos en la familia, el restante no trabajan y por lo tanto no tienen ingresos algunos, debido a la situación laboral que se presenta en la actualidad, debido a la falta de oportunidades y que su mano de obra no es calificada, lo que se caracteriza por una debilidad al momento de realizar la selección de personal idóneo para determinadas funciones; sean estas en empresas publicas o privadas.

PREGUNTA 1: ¿Cuanto años tiene ejerciendo la función de obreros calificados?

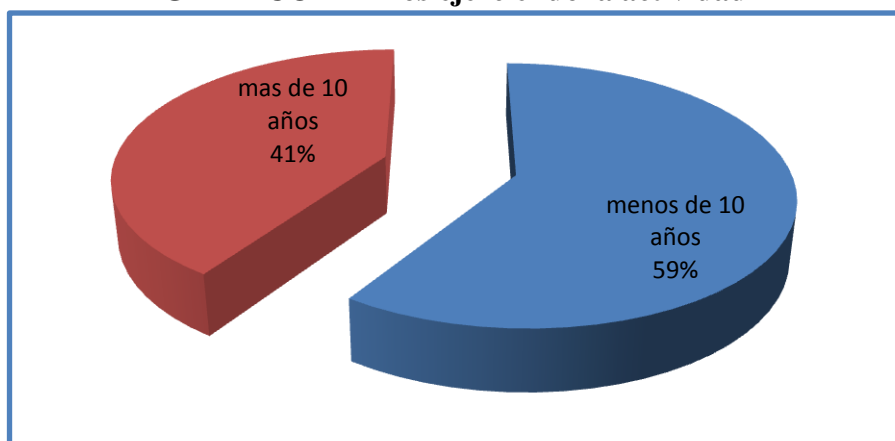
TABLA 28 Alternativa en ejercer la actividad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Menos de 10 años	82	59
Más de 10 años	56	41
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 21 Años ejerciendo la actividad



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

El 59% de los obreros manifestaron que tienen menos de 10 años laborando en la rama artesanal, pero han adquirido experiencia y conocimientos necesarios para desempeñar sus trabajos, el 41% indicó tener mas de 10 años prestando sus servicios de obreros calificados en distintos lugares dentro y fuera de la provincia, cabe recalcar que las personas cuentan con absoluta experiencia y conocimientos teóricos y prácticos, debido a que este tipo de actividades se aprende por generación o por necesidad que aunque tenga gran demanda no garantiza al 100% su efectividad, según la frecuencia de trabajo adoptan nuevas modalidades en diferentes acciones.

PREGUNTA 2: Actualización de conocimiento.

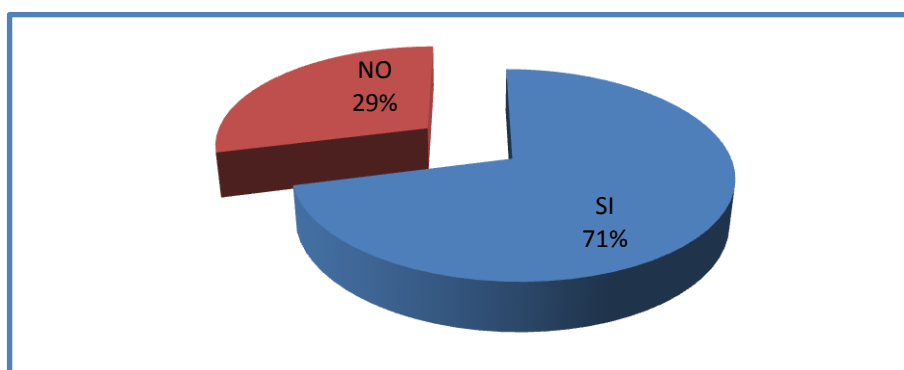
TABLA 29 Alternativa en actualización de conocimientos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	98	71
NO	40	29
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 22 Actualización de conocimientos



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En lo referente a la actualización de conocimiento los obreros respondieron, en un mayor porcentaje, que si actualizan sus conocimientos, debido a que necesitan prepararse y que de eso depende, la garantía de sus servicios a la hora de prestarlos a los hogares del cantón, mientras que el 29% no se actualiza debido a la situación económica que enfrentan y también por el tiempo que lleva la asistencia a los cursos, el impacto del aprendizaje delimita la selección en ciertas ocasiones puesto que son pocas las ofertas que existen para capacitar y certificar este tipo de mano de obra, dentro de nuestro entorno peninsular .

PREGUNTA 3: Instituciones facilitadoras.

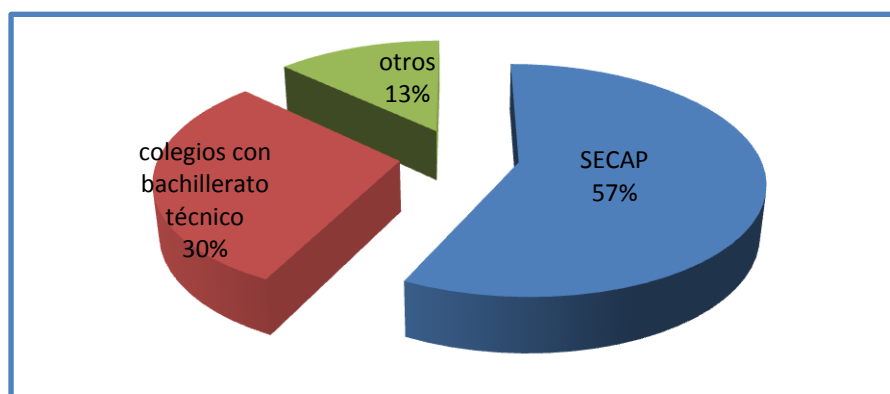
TABLA 30 Alternativa de Instituciones facilitadoras

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SECAP	79	57
Colegios con bachillerato técnico	41	30
Otros	18	13
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 23 Instituciones facilitadoras



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Para capacitarse los obreros calificados acuden en un 57% a instituciones como es el SECAP, por razones de tiempo y dinero considerando que es una institución del estado y los cursos que ofrecen son variados de acuerdo a la demanda de la comunidad, el 30% ha asistido a colegios en bachillerato técnico, mientras el 13% manifiesta que se capacitan por medio de las empresas que ofertan los productos. Tomando en consideración que estos cursos no son de manera permanente y además, cuando se realizan el poco espacio y el difícil acceso se tornan complicadas para las actualizaciones de conocimientos.

PREGUNTA 4: ¿En que área o disciplina artesanal se ha especializado?

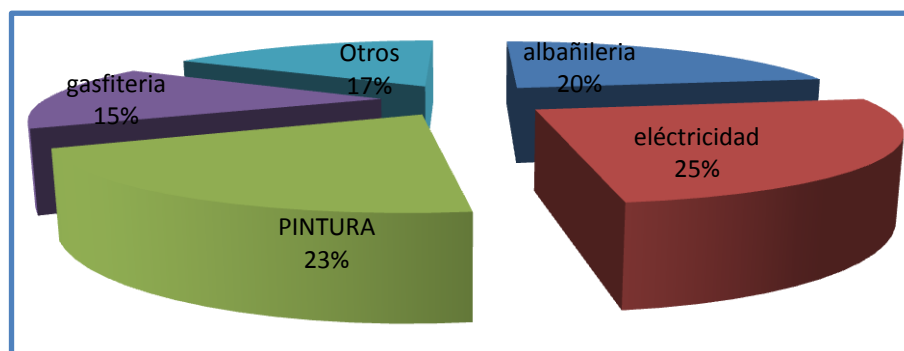
TABLA 31 Alternativa de disciplina artesanal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Pintura	31	22
Electricidad	35	25
Albañilería	28	20
Gasfitería	21	15
Otros	23	17
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 24 Disciplina artesanal



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En lo referente a la disciplina artesanal se obtuvo como resultado que, los trabajadores calificados se encuentran capacitados, hay similitud en el área de carpintería, albañilería, electricidad, debido a que las personas no solo se enfocan a un solo trabajo sino a la demanda de la localidad y la facilidad que los obreros encuentran a la hora de capacitarse y prepararse, esto se debe a actividades complementarias que enlazan estos tipos de profesiones puesto que las personas que realizan este tipo de actividades deben dar asesoría a sus posibles clientes y contratantes los que conlleva a tener conocimiento casi obligatorio para tener mayor efectividad laboral.

PREGUNTA 5: ¿Cuenta con experiencia suficiente para realizar su trabajo?

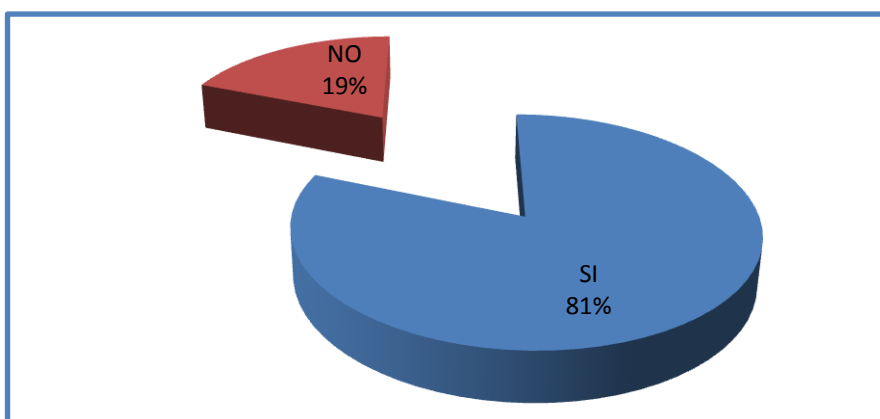
TABLA 32 Alternativa de experiencia.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	112	81
NO	26	19
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 25 Experiencia suficiente



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En su mayoría de los obreros calificados que fueron encuestados, si se cuenta con experiencias y conocimientos para ejercer trabajos de acuerdo a su especialidad ya que esto es un factor primordial para todo profesional, el 19% se considera no tener experiencia suficiente aunque se hayan preparado técnicamente, consideran les hace falta un poco más de práctica. La experiencia en este tipo de actividad se adopta desde que las personas tienen temprana edad puesto que al no ser una actividad controlada existen jóvenes que inician como ayudantes oficiales y debido a la actividad empírica logran tener conocimientos prácticos y que en muchas ocasiones se complementan con capacitaciones científicas.

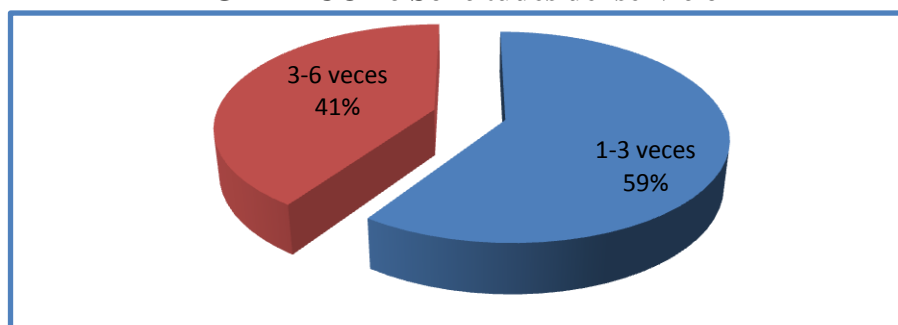
PREGUNTA 6: ¿Con que frecuencia en el año estima usted, las amas de casa solicitan de sus servicios de reparaciones domésticas?

TABLA 33 Frecuencia de solicitar el servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1-3 veces	65	47
3-6 veces	44	32
Vía mail	29	21
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 26 Solicitudes del servicio



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

En cuanto a las frecuencias de que los obreros calificados estiman prestar sus servicios a las amas de casas que presentan desperfectos o daños en sus hogares, el 59% manifestó que de 1 a 3 veces al año, se estima en que se presentan averías en el hogar, y que estas deben ser solucionadas a la brevedad posible, debido a la necesidad de sus habitantes. El 41% sostuvo que suelen suceder de 3 a 6 veces, cabe recalcar que muchas familias no esperan que les suceda algún percance, muchas de ellas dan a menudo mantenimientos preventivos a su hogar evitando así problemas a futuro.

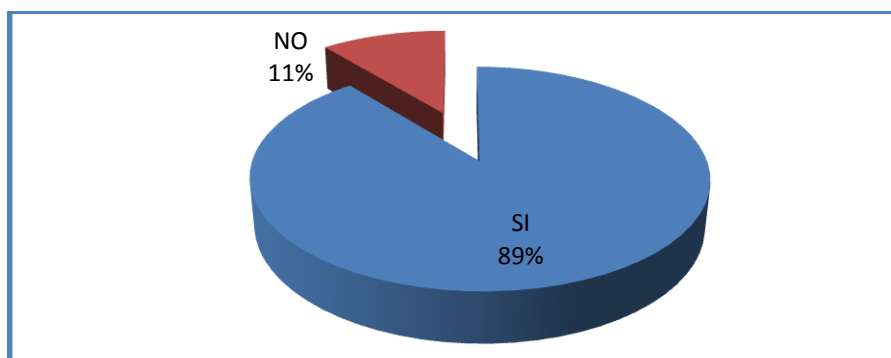
PREGUNTA 7: En caso de haber prestado sus servicios de reparaciones domésticas a las amas de casa. ¿Considera usted ha cumplido de manera eficaz y eficiente su trabajo?

TABLA 34 Alternativa en el cumplimiento de tareas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	123	89
NO	15	11
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 27 Cumplimiento de tareas



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

El mayor porcentaje de los obreros encuestados manifestaron haber cumplido de manera eficaz y eficiente sus trabajos que han sido encomendados por las amas de casa o las personas que son jefes de familias, que los haya contratado para resolver algún tipo de reparaciones de índole doméstico, el 11% indicó no haber podido cumplir sus tareas debido a factores como falta de materiales y herramientas que solicitaban para dar cumplimiento a las tareas encomendadas. Podemos entender que influye directamente la falta de conocimiento en ciertos aspectos que se generan en estos tipos de situaciones.

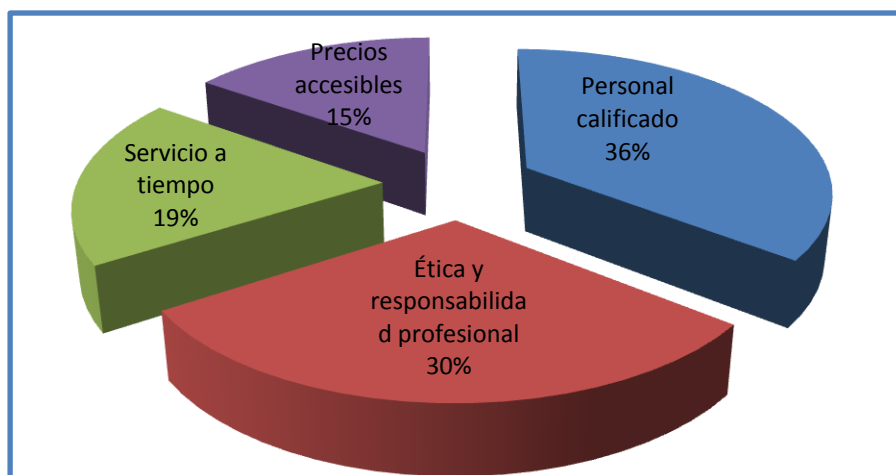
PREGUNTA 8: ¿De los siguientes factores seleccione lo que usted cree predominante al momento de prestar el servicio de reparaciones?

TABLA 35 Alternativa factores predominantes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Personal calificado	49	36
Ética y responsabilidad profesional	42	30
Servicio a tiempo	26	19
Precios accesibles	21	15
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 28 Factores predominantes al prestar el servicio



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.
Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Para los obreros según los datos vertidos en la encuesta indicaron que lo primordial a la hora de prestar los servicios recae en el personal calificado, y la ética y responsabilidad profesional que deben tener cada uno de los trabajadores, pues esto da garantía y credibilidad en sus labores, además de que existe un marketing directo en base al buen rendimiento, es decir, que la persona que realiza esta actividad obtiene una excelente imagen lo que permite que sus contratantes los recomienden con otras personas convirtiéndose de esta manera una cadena de recomendaciones en donde el beneficiado gana por su excelente rendimiento.

PREGUNTA 9: Al contar con una microempresa dedicada a las reparaciones domésticas que brinde las garantías necesarias ¿Estaría usted dispuesto a formar parte de esta organización?

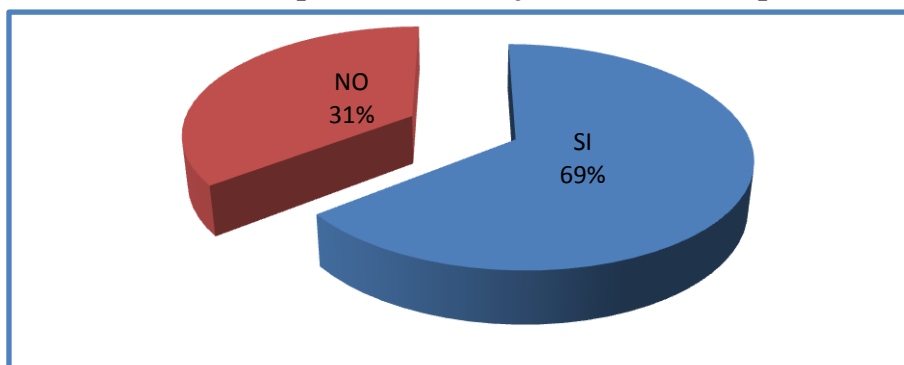
TABLA 36 Alternativa de trabajar en la microempresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	95	69
NO	43	31
SUMAN	138	100%

Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

GRÁFICO 29 Disposición a trabajar en la microempresa



Fuente: encuestas a obreros calificados del cantón La Libertad.

Elaborado por: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

Los obreros que participaron en la encuesta dieron como respuesta; el 64% estaría dispuesto a laborar en la microempresa por la razón de que se sentirían con un puesto de trabajo que les brinde la seguridad que ellos necesitan y los beneficios de ley, el 36% no lo haría considerando que tienen la costumbre de trabajar solo cuando pueden. Un gran porcentaje se inclina por una seguridad laboral, situación que en estos días es muy difícil encontrarla, tomando en cuenta que la seguridad social y económica son factores importantes para el bienestar de un integrante de la sociedad más aun cuando este es jefe de familia.

CONCLUSIÓN

Luego de realizados los Análisis pertinentes en las encuestas y ficha de observación se concluye que la implementación de una “Creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena,” es viable por las siguientes razones:

- Es muy común que en nuestros hogares se presenten tipos de inconvenientes y existe la dificultad de contar con una persona que lo solucione, además de lo importante que es tener la garantía de que la persona que acude a nuestro hogar sea una persona honesta y preparada en su oficio.
- La desconfianza que hay en las personas en llevar a un desconocido a sus hogares que pueda realizar algún tipo de sustracción de algún bien.
- Con esta microempresa se pretende también ayudar a los obreros calificados denominados “informales”, a que se formalicen y presten sus servicios de una manera organizada.
- Se deberá de tomar en consideración al precio, dominio de tareas, personal calificado puesto que son características primordiales a la hora de prestar servicio.

RECOMENDACIONES

- Las amas de casas que por lo general son las personas que están permanentemente en el hogar resolviendo los inconvenientes, deben conocer a la persona que contrata, ver sus antecedentes y que estas brinden garantías necesarias.
- Para la implantación de esta microempresa en lo referente al personal se los contratará mediante una evaluación de desempeño, que cumpla con garantías necesarias y sobretodo siempre permanecerá supervisado por un miembro de la organización.
- Realizar un estudio técnico organizacional para comprender todo lo relacionado con el funcionamiento y operatividad del servicio, para esto se hará un análisis de la localización óptima del proyecto, la disponibilidad de los materiales y el costo que esto nos representará, se hará una identificación del proceso que se llevará en la prestación de este servicio así como los recursos humanos requeridos para el mismo.
- En estos tiempos, donde el fenómeno de la globalización aparece con más fuerza en los negocios, es indispensable para nuestro país el uso óptimo de los recursos que disponemos, ya sean recursos naturales, económicos, humanos.

CAPÍTULO IV

“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DEDICADA A REPARACIONES DOMÉSTICAS, CON LA UTILIZACIÓN DE OBREROS CALIFICADOS, UBICADA EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.”

4. PRESENTACIÓN

Santa Elena es una provincia de la costa de Ecuador creada el 7 de noviembre de 2007, la más joven de las 24 actuales, con territorios que anterior a esa fecha formaban parte de la provincia del Guayas. Su capital es la ciudad de Santa Elena. Santa Elena siendo una provincia tan reciente se ve sometida a diferentes tipos de problemas como es el desempleo y demás malestares que aquejan a sus habitantes, en este caso el cantón la libertad que se dedica a la actividad comercial.

En nuestro país, se observa a menudo, como crece el índice de desempleo en la población, siendo esta, una de las principales causas que impide el crecimiento económico y desarrollo productivo de los ciudadanos, de manera especial en la población de la provincia de Santa Elena específicamente en el cantón La Libertad no deja de ser esta una realidad.

La idea de formar una empresa de servicios especializada en reparaciones domésticas a domicilio puede sugerirle una nueva forma para ganarse la vida dentro del cantón La Libertad. Resolver este tipo de problemas domésticos puede ofrecer una alternativa para introducirse en el mercado laboral.

4.1. NATURALEZA DEL PROYECTO

4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA MICROEMPRESA DE SERVICIO

Creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013, permitirá aprovechar la mano de obrar peninsular, creando beneficios económicos directos e indirectos a través de la generación de empleo para la población económicamente activa, desarrollo humano, mejoramiento de la calidad de vida y otros beneficios sociales que impulsan la cultura de desarrollo del cantón La Libertad y de la provincia.

Cabe destacar que este negocio es totalmente sostenible en el tiempo, pues es: socialmente justo, económicamente rentable y no afecta al medio ambiente.

Los servicios que puede ofrecer, hoy en día, un negocio de servicio a domicilio son muy variados, ya que pueden cubrir casi cualquier tipo de necesidad que se plantee en el desarrollo de la actividad normal de los hogares.

A pesar de ello, el negocio intenta ser sencillo por lo que empezaremos por una línea de servicios más básica, para ir ampliándolas a medida que el negocio se vaya asentando. Lo que se pretende es proporcionar un modelo a partir del cual se puedan ampliar y ajustar cuantos servicios se estimen oportunos.

Con estas actividades, se intenta cubrir las necesidades básicas que tienen los demandantes en cuanto a las tareas domésticas. El desarrollo de la actividad se realizará fuera de la empresa, generalmente en el domicilio del cliente. A medida que el negocio se vaya haciendo de una buena cartera de clientes, sería recomendable ir ampliando la oferta a otro tipo de servicios a domicilio.

4.2. CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS

Ofrecer ciertas características de diferenciación suele ser considerada como una alternativa de mejora de rendimiento en el negocio, debe ser un requisito indispensable para que la microempresa alcance el éxito.

La idea es ofrecer un servicio único y original, que nos permita distinguirnos y que sea el motivo por el cual los consumidores nos prefieran, Las características generales de los servicios son: Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Elementos tangibles; Profesionalidad; Cortesía; Credibilidad; Seguridad; Comunicación; Accesibilidad; Comprensión del cliente.

Las características diferenciadoras que la microempresa ha dispuesto para la prestación de sus servicios son las que a continuación se detalla:

- ✓ Prestar un excelente servicio al cliente de calidad, confiabilidad y garantía.
- ✓ Ofrecer precios bajos en las reparaciones domésticas a domicilio.
- ✓ Actuar con rapidez a la hora de prestar el servicio de reparaciones en el hogar.
- ✓ Brindar un servicio personalizado proporcionando asesoría a los clientes que acudan a la microempresa.
- ✓ Utilizar herramientas adecuadas y en buen estado al momento de prestar los servicios.
- ✓ Facilitar la adquisición de los materiales que los obreros utilizaran en las debidas reparaciones.

4.3. VENTAJAS COMPETITIVAS.

La **ventaja competitiva**, por otra parte, es una ventaja que tiene una **empresa** frente a su competencia. Dicha ventaja puede ser el valor de marca, cabe destacar que la idea de aprovechar o utilizar las ventajas es aceptada en el marco de una competencia sana, la ventaja competitiva también nos puede ayudar a encontrar una idea u oportunidad

Las ventajas competitivas que implanta la microempresa de servicio de reparaciones domésticas permitirán alcanzar más mercados aumentando los ingresos.

Las ventajas se las detalla a continuación:

- ✓ Tener tarifas cómodas que a su vez, permite ofertar los servicios a precios más bajos.
- ✓ Contar con un sistema informático para tomar y procesar rápidamente los pedidos del cliente, y brindar así una rápida atención.
- ✓ Mantener una infraestructura adecuada, lo que permite brindar un ambiente cómodo y agradable a los clientes que acudan al local.
- ✓ La ubicación de la microempresa permite tener una mayor visibilidad y accesibilidad para los clientes.
- ✓ Establecer bases de datos de los clientes para fomentar la seguridad en futuras contrataciones.

4.4. UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA MICROEMPRESA

Un punto importante que se debe tomar en cuenta al momento de elegir la ubicación de la microempresa, es que el sitio y los alrededores se complementen con el estilo del negocio. Las decisiones de ubicación forman parte del proceso de formulación estratégica de la microempresa. Una buena selección puede contribuir a la realización de los objetivos empresariales.

La microempresa estará ubicado en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, mientras se establece el negocio, se alquilará un local ubicado en una de las principales avenidas del cantón como es la avenida Eleodoro Solórzano, anexo a picantería Marquito Junior N° 2. Para seleccionar el local se tomó en consideración la accesibilidad de los servicios básicos, agua potable, luz eléctrica, cercanía a la población y el fácil acceso.

El lo que respecta al tamaño; tiene las dimensiones de 6m x 8m, pero si cuentan con las características necesarias para el respectivo funcionamiento de la misma. Tomando en consideración que ofrecemos un servicio a domicilio, en el local se establecerán las oficina para el administrador y para el contador de la microempresa, una sala de recepción para la secretaria que presta atención al cliente, los que acudan personalmente y una bodega para almacenar las herramientas de los obreros, las cuales estarán distribuidos de acuerdo a cada especialidad.

En teoría, mientras más cerca esté nuestro negocio en que frecuentan o transitan los consumidores que conforman nuestro público objetivo, mayores posibilidades se tendrá que nos visiten, sin embargo, si nuestro servicio es de calidad, y hacemos una adecuada promoción o publicidad, los consumidores nos seguirán a donde vayamos.

4.5. MISIÓN

Es una microempresa dedicada a ofrecer servicio de reparaciones domésticas a domicilio, en el cantón La Libertad, contando con obreros calificados, asegurando calidad, eficiencia y confiabilidad al brindar soluciones del hogar.

4.6. VISIÓN

Ser una microempresa prestadora de servicios de reconocido prestigio y líder a nivel cantonal con autonomía y excelencia, con capacidad para acceder a la más novedosa tecnología disponible en el mercado para el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

4.7. OBJETIVOS DE LA MICROEMPRESA

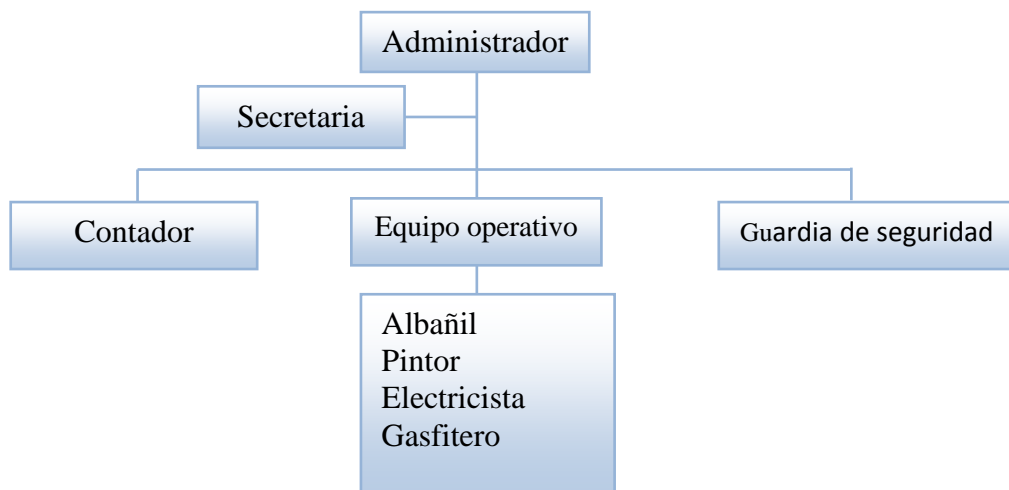
- Ofrecer un servicio integrado de calidad en las reparaciones domésticas a domicilio en el cantón La Libertad, utilizando mano de obra calificada, obteniendo así lograr posicionamiento en el mercado.
- Cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes a través de un servicio excelente, con la finalidad de crear confianza.
- Ser una organización, que logre resolver problemas de reparaciones y aprovechar oportunidades mediante el cumplimiento de nuestro servicio.
- Ejercer políticas de responsabilidad social satisfaciendo necesidades en la población que carece de un servicio de reparaciones domésticas a domicilio.
- Profesionalizar la gestión con implicación, comunicación y una constante supervisión por parte del personal de la microempresa.

5. ORGANIZACIÓN

5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En el Estudio Organizacional se analizará de mejor forma todos los aspectos de la organización, sus procesos administrativos y consecuencias económicas de los mismos.

GRÁFICO 30 ORGANIGRAMA DE LA MICROEMPRESA



Elaborado por: Luisa Mejillón Yagual

5.2. FUNCIONES Y PERFILES DE PUESTOS

Es importante que antes del comienzo del negocio se realice una buena selección del personal. De la selección resultante crearemos una base de datos de personal para, de esta forma, poder contactar con los profesionales seleccionados cuando aumente la demanda de clientes.

TABLA 37 Funciones y perfiles de puestos administrador

<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>El trabajo administrativo es fundamental, se debe conseguir mantener un volumen de clientes estable, para ello es imprescindible la búsqueda continua de nuevos clientes y la conservación de los existentes.</p>
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Planificar, dirigir, organizar, evaluar y que constantemente éste tomando decisiones dentro del quehacer diario de la microempresa.2) Formular planes, programas, presupuestos, estrategias, métodos y procedimientos de trabajo para garantizar la utilización racional de los recursos.3) Coordinar el trabajo de los obreros.4) Formular el presupuesto, revisar los registros financieros y estados de cuenta.5) Verificar el oportuno cumplimiento de las actividades del personal.6) Capacitar al personal de la microempresa.7) Resolver creativamente los problemas, corregir los errores y seguir adelante.
<p>PERFIL:</p> <p>Título Universitario: Preferiblemente Administrador de Empresas, Años de experiencia: Experiencia en cargos similares de al menos 3 años Estado civil: Indistinto Edad: 25 a 35 años Sexo: Indistinto</p>

TABLA 38 Funciones y perfiles de puestos contador

<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Responsable de la planificación, organización y coordinación de todas las actividades relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización.</p>
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica.2) Verificar y depurar cuentas contables.3) Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.4) Examinar el valor de los inventarios de las herramientas.5) Revisar órdenes de cheque de oficina, corroborando los cálculos presentados.6) Revisar reportes de ventas diarias y semanales comparativas con periodos anteriores.7) Coordinar la elaboración del presupuesto general y dar seguimiento al mismo.8) Registrar asientos de diferencial cambiario de obligaciones bancarias.9) Revisar y comparar gastos mensuales.
<p>PERFIL:</p> <p>Título Universitario: Ing. Comercial preferiblemente C.P.A</p> <p>Años de experiencia: Experiencia de al menos 3 años</p> <p>Estado civil: Indistinto</p> <p>Edad: 25 a 45 años</p> <p>Sexo: Masculino</p>

TABLA 39 Funciones y perfiles de puestos secretaria

<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Realizar labores secretariales y de recepción de documentos, de clientes, y del manejo del conmutador. Brindando un excelente servicio de atención al cliente, donde prevalezca la cordialidad y amabilidad.</p>
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Organizar, actualizar y mantener un adecuado control de los clientes2) Atender y responder llamadas telefónicas.3) Asesorar al cliente en la consulta del servicio.4) Organizar y llevar actualizada la base de datos de los clientes.5) Llevar control de existencia de papelería y útiles de la unidad respectiva.6) Realizar nóminas de obreros para proceder a pagos respectivos.7) Llevar control de existencia de papelería y útiles de la unidad respectiva.8) Otras relacionadas con su puesto y que le sean asignadas
<p>PERFIL:</p> <p>Título: secretaria ejecutiva</p> <p>Años de experiencia: Experiencia en cargos similares de al menos 3 años</p> <p>Estado civil: soltero, casado</p> <p>Edad: 25 a 35 años</p> <p>Sexo: indistinto</p>

TABLA 40 Funciones y perfiles de puestos obreros calificados

<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Los obreros son los que prestarán el servicio, ellos son la base fundamental del negocio, ya que tendrán contacto directo con los clientes.</p>
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Realizar la estimación y selección del material necesario para la ejecución de su trabajo.2) Efectuar el mantenimiento y reparación que les sean encomendadas.3) Elaborar los pedidos de materiales y repuestos que necesita en la ejecución de sus tareas.4) Elaborar reportes periódicos de las tareas asignadas.5) Mantener limpio y en orden equipo y sitio de trabajo.6) Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización.
<p>PERFIL:</p> <p>Título: Obreros calificados</p> <p>Años de experiencia: Experiencia de al menos 3 años</p> <p>Estado civil: Indistinto</p> <p>Edad: 25 a 45 años</p> <p>Sexo: Masculino</p>

TABLA 41 Funciones y perfiles de puestos guardia de seguridad

<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>El guardia de seguridad es una persona que ejerce al servicio de una empresa privada de seguridad, funciones de vigilancia y custodia de personas o el patrimonio público o privado, transporte de fondos en vehículos blindados.</p>
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en la microempresa.2) Evitar actos delictivos dentro de la microempresa.3) Cumplir con las normas de seguridad establecidas por la Institución y darlas a conocer cuando corresponda.4) Controlar el ingreso y la salida de los clientes evitando así acciones delictivas.
<p>PERFIL:</p> <p>Título: Guardia de seguridad, ex militares</p> <p>Años de experiencia: Experiencia de 3 años, haber realizado el servicio militar</p> <p>Estado civil: Indistinto</p> <p>Edad: 25 a 45 años</p> <p>Sexo: Masculino</p>

5.3. DESARROLLO DEL PERSONAL

Un nuevo trabajador puede tener experiencia en algún trabajo previo o ser reciente su ingreso al mercado laboral. En cualquiera de estos casos, es muy probable que requiera capacitación. El propósito básico de un programa de capacitación es que el personal mejore su desempeño en el trabajo. En nuestra microempresa el recurso humano es el factor más importante, ya que de este dependerá nuestra imagen, la calidad del servicio ofrecido y las relaciones con el cliente.

Para que nuestros clientes se sientan satisfechos por el servicio contratado debemos asegurarnos que nuestros técnicos cuenten con herramientas de trabajo en buen estado, que los materiales a usar, si es el caso, sean de buena calidad, y la correcta facturación del servicio, darán al cliente un grado de seguridad que los mantendrán complacidos.

Con el proceso de administración de personal se debe instaurar un sistema de capacitación y desarrollo de programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal; brindando ayuda psicológica a sus colaboradores en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre los trabajadores, por lo cual es imprescindible crear un marco profesional basado en competencias, perfiles, aptitudes, destrezas de todos los elementos de la organización que corrobore con la existencia de información esencial para instruir en la mejora.

Uno de los principales motivos en promover el desarrollo es lograr que el colaborador sea un ser más completo e íntegro al conseguir esta estabilidad emocional, entonces el individuo podrá disfrutar de un mayor bienestar personal y laboral; podrá mejorar su potencial, excelencia, responsabilidad, autoestima y creatividad en su ambiente de trabajo.

5.4. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

La capacitación de personal es la gestión integrada del desarrollo del personal o de los funcionarios y demás colaboradores, para fortalecer su visión crítica, su sentido solidario y de pertenencia, propiciando la competitividad de la empresa, implica la intervención planificada y participativa en el desarrollo de actitudes, valores, destrezas y conocimientos requeridos para el logro de objetivos de la microempresa.

Ninguna organización puede alcanzar el éxito sin cierto grado de compromiso y esfuerzo de sus miembros, sobre todo en un mundo como el de hoy donde los retos de competitividad, intensificados por la globalización de los mercados, obligan a las empresas e instituciones a aprovechar en mayor grado la iniciativa y creatividad de sus colaboradores. El cronograma de capacitación se dictará una vez al año los cuales se detallan a continuación:

TABLA 42 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN					
Tema: Liderazgo y atención al cliente					
Participantes	Tiempo	Horario	Lugar	Responsable	Costo
-Secretaria -Contador -Personal operativo -Guardia de seguridad	3 días	17H00 a 19H00	Instalaciones de la microempresa	Administrador	\$ 250.00
Tema: Ética profesional en las actividades					
-Secretaria -Contador -Personal operativo -Guardia de seguridad	3 días	17H00 a 19H00	Instalaciones de la microempresa	Administrador	\$ 250.00
TOTAL					\$ 500.00

5.5. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

5.5.1. Políticas de evaluación de desempeño

Las políticas para la Evaluación del Desempeño en la microempresa son las siguientes:

- La evaluación del desempeño será efectuada al finalizar el período probatorio de 3 meses y a cada trabajador al cumplir un año de servicio en la microempresa.
- Abarcará a los obreros calificados de la microempresa.
- La evaluación será calificada por el administrador de acuerdo a los criterios vertidos por los clientes que han recibido los servicios de las reparaciones domésticas en su domicilio.
- Los resultados de la evaluación del desempeño serán determinantes para tomar la acción de personal que amerita el caso, tales como: ratificación del cargo, reconocimiento; adiestramiento y capacitación.
- La calificación estará determinada de la siguiente manera; 4 Excelente, 3 Bueno, 2 Regular, 1 Deficiente.
- La administración deberá asegurar la confidencialidad de los resultados de la evaluación.

5.5.2. Elementos de reconocimiento o incentivos por buen desempeño.

Sin ninguna duda para que la microempresa pueda cumplir sus metas es necesario contar con personal idóneo, capacitado, con alto desempeño, comprometido y motivado. Los incentivos que incluyen recompensas tangibles y memorables son grandes herramientas de motivación del personal. Aumentan las ventas, la moral de la compañía y fortalece los lazos que unen a empleados, empleadores, clientes y canales de distribución. No todos los trabajadores cumplen con todas estas cualidades. El empleado motivado expresa sus cualidades necesarias para un alto desempeño, ocurre lo contrario si no hay motivación.

Los tipos de incentivos que se pueden dar en la microempresa serán los siguientes:

- Una pequeña nota de agradecimiento, como manera en que otros se esfuercen por ser reconocidos.
- Mostrar un cuadro de honor, con la imagen de los mejores trabajadores del mes.
- Conceder un bono económico de US\$25 a US\$50. Será una cantidad mínima debido a los ingresos de la microempresa.
- Hacer un almuerzo especial para los empleados una vez al año utilizando este tiempo como una integración de personal.
- Unos premios pequeños pero significativos se le pueden dar a los empleados por sus servicios a la empresa.

TABLA 43 Formato de evaluación de desempeño.

logo empresa	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					Código:
Fecha:						
Nombre:						
Cliente:						
<p>N&N desea conocer su opinión acerca del nivel de desempeño de nuestros obreros, para así poder implementar un mejor servicio y atención al cliente. Solicitamos a usted (es) contestar la siguiente encuesta teniendo en cuenta la siguiente calificación:</p> <p style="text-align: center;">(4) = Excelente (3) = Bueno. (2) = Regular. (1) = Deficiente.</p>						
Desempeño laboral						CALIFICACIÓN
1.responsabilidad						
2.exactitud y calidad en el trabajo						
3.productividad						
4.orden en el trabajo						
5.planificación del trabajo						
6.comprension de situaciones						
Factores de actitud						CALIFICACIÓN
7.actitud hacia la microempresa						
8.actitud hacia compañeros						
9.actitud hacia el cliente						
10.cooperacion con el equipo de trabajo						
11.capacidad para aceptar criticas						
12.capacidad para generar sugerencias constructivas						
13.presentación personal						
14.disposición						
15.puntualidad						
Habilidades						CALIFICACIÓN
16.iniciativa						
17.creatividad						
18.adaptabilidad						
19.repuestas bajo presión						
20.coordinacion y liderazgo						
21.capacidad de aprendizaje						
22.carisma						
23.compromiso hacia el equipo						
24.manejo de conflictos						
Mencione los aspectos que debería mejorar:						
Observaciones:						
Firma:						

6. MERCADO

6.1. PUBLICIDAD

Gran parte del éxito de la publicidad de un producto o servicio depende del anuncio publicitario utilizado. La publicidad debe ser una inversión permanente para la microempresa. Desde sus inicios, es importante tener una campaña bien cimentada que introduzca al mercado la marca, de manera ordenada, impactante y funcional. La microempresa se dará a conocer por tres medios publicitarios:

1.- La publicidad en radio, considerando que es lo ideal para la segmentación del mercado, debido a que se canaliza el mensaje de nuestros clientes y lo presentamos a los oyentes utilizando un lenguaje directo, llamativo, eficaz, cercano y comprensible. El mensaje publicitario se difundirá en la emisora mas sintonizada a nivel local se trata de la radio Amor 89.3 debido al mayor grado de audiencia y a las tarifas mas económicas y rentables.

2.- Las redes sociales es otro medio tecnológico y al alcance de muchos, en las mismas se podrá dar a conocer el servicio que estamos ofreciendo detallando las características del servicio y todo lo relacionado a la microempresa. Cuando logramos un cliente plenamente satisfecho, éste no sólo volverá a comprarnos, sino que muy probablemente se convertirá en un cliente fiel a nuestro producto,

3.- Se entregará hojas volantes en los principales lugares de mayor concurrencia de público como es en los mercados de la localidad, centros comerciales, en los cuales se detallará las características del servicio, dirección, números telefónicos de la microempresa.

4. Las vallas publicitarias será la que permita a nuestra clientela conocer la microempresa de servicios. Nuestras vallas estarán ubicadas estratégicamente a lo largo de las principales carreteras del cantón, ofreciendo lugares estratégicos tanto

desde el punto de vista de visibilidad, como de impacto debido al alto tráfico donde estas se encuentran instaladas.

TABLA 44 Gasto publicitario de la microempresa

PUBLICIDAD A REALIZAR		
MEDIOS	MENSUAL	ANUAL
Radiales	120,00	1.440,00
Vallas publicitarias	120,00	120,00
Hojas volantes	45,00	540,00
TOTAL	285,00	2.100,00

Fuente: Imprenta y emisoras locales

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

6.2. MARCA

Ser la microempresa distinguida en el mercado en el servicio de reparaciones domésticas significa ser identificada como tal, por parte de los consumidores, es decir, contar con un reconocimiento de marca que nos sitúe como líderes. De hecho, sin este requisito es imposible llegar a convertirse en la mejor.

La marca es el signo que distinguirá a la microempresa en el mercado será un indicador de calidad y un medio de promoción de ventas.



Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

6.3. ESTRATEGIAS DE VENTAS

La venta de servicios es muy distinta de la venta de productos, aunque sus principios y técnicas deberían ser los mismos. Al final el objetivo es el mismo, conseguir que el prospecto esté de acuerdo en que la mejor forma de resolver su problema es comprando nuestro servicio o producto.

Por tanto una estrategia de ventas es la forma en cómo vamos a generar impulsos y satisfacer las necesidades mediante el pago de un precio por una transferencia del servicio, hacia nuestros clientes actuales y potenciales, las que la microempresa propone se detallan a continuación.

- Facilitar descuentos a los clientes que acudan a la microempresa.
- Dar credenciales o identificaciones especiales a los clientes que acudan con mayor frecuencia a solicitar los servicios de las reparaciones domésticas.
- Otorgar descuentos del 10% a clientes que soliciten más de dos servicios al mismo tiempo.
- Dar descuentos a los clientes que adquieran materiales y herramientas que necesitan para reparar sus averías en el hogar.
- Seleccionar un día a la semana para promocionar todos los servicios con el 5% de descuento en todas las ramas artesanales que la microempresa ofrece.
- Brindar un servicio de alta calidad para que nuestra marca vaya adquiriendo un posicionamiento en el mercado

6.4. Plan de acción.

“Creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.”				
Fin del proyecto: Establecer y posicionar la microempresa de servicio de reparaciones domésticas.			Indicador: Encuestas dirigidas a las amas de casas.	
Propósito del proyecto: Establecer y posicionar la microempresa de servicio de reparaciones domésticas como la mejor opción a la hora de solucionar problemas de reparaciones domésticas.			Indicador: Número de clientes que preferirían acudir a la microempresa.	
Coordinador del proyecto:				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	COORDINADOR DEL NEGOCIO	ACTIVIDADES
Conocer las necesidades de los consumidores	Base de datos del INEC población y vivienda del cantón La Libertad. Necesidades insatisfechas de los consumidores	ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN. La microempresa se dirige a las y los jefes de familia que requieren los servicios en reparaciones domésticas.		1.1 Establecer las fuentes de información
				1.2 definir el mercado objetivo.
				1.3 definir presupuesto de estudio.
				1.4 ejecutar el estudio.
Estudiar los servicios que requiere el consumidor	Encuesta dirigidas al sector	ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO. Establecer y posicionar la microempresa de servicio de reparaciones domésticas como la mejor opción a la hora de solucionar problemas de reparaciones domésticas. Posicionar la marca de la microempresa de reparaciones en la mente de los consumidores.		2.1 especificar la información que se necesita.
				2.2 establecer el tamaño de la muestra
				2.3 realizar el cuestionario
				2.4 establecer el equipo de trabajo para la recolección de datos.
				2.5 definir el presupuesto de estudio
				2.6 ejecutar el estudio.
Hallar las posiciones de los clientes ante los servicios de reparaciones	Establecer una base de datos de los clientes de la microempresa. Investigación de mercado para determinar gustos y preferencias de los clientes	ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO DEL PRODUCTO. Ofrecer en la venta de los servicios al mercado local, otorgando descuentos, promociones y calidad del servicio. Brindar un servicio de alta calidad para que nuestra marca vaya adquiriendo un posicionamiento en el mercado		3.1 establecer las herramientas promocionales con mayor efectividad.
				3.2 seleccionas los servicios que tendrán descuentos y promociones.
				3.3 seleccionar el segmento del mercado.
				3.4 establecer el presupuesto promocional
				3.5 ejecutar la actividad
Dar a conocer el segmento meta de los servicios de reparaciones que la microempresa ofrece a la comunidad.	Medir el nivel de satisfacción de los clientes.	Realizar la publicidad y difusión de las ventajas y características diferenciadoras de la microempresa de servicio. “ El obrerito reparador”		4.1 elaborar el enfoque de la microempresa
				4.2 establecer los diseños del mensaje.
				4.3 seleccionar los espacios en los medios
				4.4 establecer la audiencia
				4.5 definir el canal de retroalimentación
				4.6 elaborar presupuesto
				4.7 ejecutar actividad

7. SERVICIOS A DOMICILIO

7.1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIOS A DOMICILIO

El servicio que se propone se ofrecerá de manera directa a los clientes que lo soliciten, las reparaciones de ciertas averías que suelen suceder en el hogar serán reparadas por personas especializadas en distintas ramas artesanales como la microempresa pone a disposición:

- Electricistas.- Es un profesional que realiza instalaciones y reparaciones relacionadas con la electricidad.
- Pintor.- El obrero que se dedica a pintar puertas, paredes, casas y superficies en general
- Gasfiteros: Actividad relacionada con la instalación y mantenimiento de redes de tuberías para el abastecimiento de agua potable y evacuación de aguas residuales, así como las instalaciones de calefacción en edificaciones.
- Albañil: Es contratado para conformar muros, techos, losas, pisos, castillos, columnas, cerramientos de viviendas, oficinas, etc. También es responsable de realizar labores de reparación y reconstrucción de diversos elementos constructivos.

La diferenciación de nuestro servicio es que mantendremos un alto nivel de calidad con el personal, ya que será debidamente seleccionado, y se hará seguimiento a cada labor realizada para asegurar la satisfacción del cliente.

7.2. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

El proceso de prestación del servicio será, en su conjunto, muy sencillo:

1.- Organización de un calendario de visitas comerciales: el administrador diseñará un calendario de visitas de potenciales clientes. En esta visita se presentarán a los clientes tanto la microempresa, como los servicios y promociones con los que cuenta.

2.- Recepción del pedido: el cliente, a través de cualquier vía personalmente, teléfono, correo electrónico realiza una petición de oferta.

El responsable de administración se encarga de hacer una revisión previa, de la cual se deducirán datos como: peticionario, tipo de servicio requerido.

La recepción de pedidos se efectúa también de forma directa sin previa solicitud de oferta. Los clientes realizan sus pedidos por medio correo electrónico o teléfono, o bien acudiendo de forma directa a las oficinas de la empresa.

3.- Base de datos de clientes: en el momento de la recepción del pedido se desarrollará una base de datos favorable para la organización.

4.- Elaboración de ofertas: el Administrador realiza el presupuesto a partir de la información recogida. Una copia del presupuesto se archiva en la carpeta de “Presupuestos” en Administración y la otra copia se entrega al cliente preferiblemente en mano, o, si esto no fuera posible, por correo para su evaluación.

5.- Revisión por parte del cliente: el cliente estudia y revisa el presupuesto, y decide si lo acepta o no, o si quiere alguna modificación.

Cuando el cliente acepta la oferta, se solicitará de éste su aceptación por escrito firmando el presupuesto, quedando con una copia la organización y con otra el cliente.

6.- Redacción del contrato: una vez realizada la comprobación previa y llegada a un acuerdo, tienen lugar la redacción del contrato, parte del cliente, organización, y la firma del citado contrato por parte de ambos.

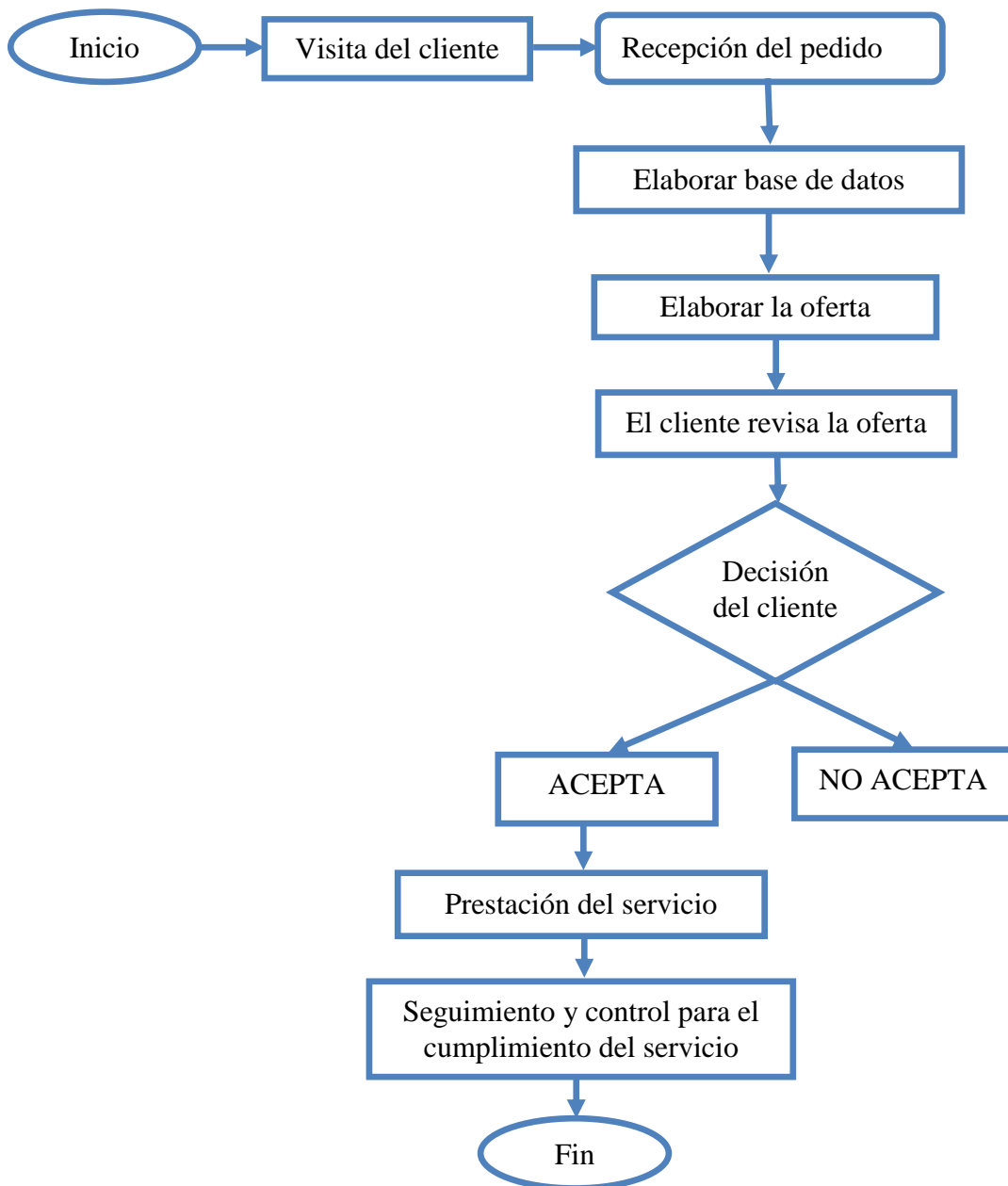
7.- Prestación del servicio: se prestarán los servicios según las condiciones que se hayan estipulado. La prestación del servicio es muy importante en el negocio, ya que su resultado será directamente percibido por el cliente y de él dependerá el éxito del negocio. Los requisitos básicos exigidos serán: nivel de calidad del servicio, cumplimiento de plazos y horarios previstos, formación del personal y tecnología utilizada.

8.- Seguimiento y control de todos los trabajos realizados: buscando como objetivo la máxima satisfacción por parte del cliente.

7.3. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo de la microempresa “**El obrerito reparador**” se encuentra estructurado de la siguiente manera:

GRÁFICO 31 Diagrama de flujo



7.4. EQUIPOS E INSTALACIONES

Los equipos y herramientas que utilizarán los obreros calificados en la ejecución de sus tareas se detallan en la siguiente tabla:

TABLA 45. Herramientas de los obreros

N°	HERRAMIENTAS DE LOS OBREROS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Cortador Pvc	2	4,00	8,00
2	Alicate A Presión	2	3,50	7,00
3	Alicate pico de Loro	2	3,50	7,00
4	Llave Inglesa	2	7,50	15,00
5	Desatascador	2	3,50	7,00
6	Cinta Métrica	2	2,50	5,00
7	Llave Grifa	2	6,50	13,00
8	Alicates	2	5,00	10,00
9	Destornilladores	2	3,55	7,10
10	Detector de Tensión (Multimetro)	2	4,50	9,00
11	Cuchillo de Electricistas	2	2,50	5,00
12	Tijeras	2	2,50	5,00
13	Pinzas	2	3,50	7,00
14	Reglas	2	2,85	5,70
15	Escuadras graduada	2	1,90	3,80
16	Punta Trazadora	2	3,50	7,00
17	Martillo	2	3,50	7,00
18	Soldador Eléctrico	2	95,00	190,00
19	Llave Fija	2	5,50	11,00
20	Taladro	2	31,00	62,00
21	Llana	2	3,25	6,50
22	Llana de Bordes	2	3,00	6,00
23	Metro	2	2,50	5,00
24	Botas de Hule	2	6,50	13,00
25	Soplete de pintura	2	180,00	360,00
TOTAL			391,05	782,10

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

EQUIPOS Y MATERIALES DE OFICINA

La oficina es el espacio que encontramos dentro de la microempresa, la cual puede tener varios objetivos pero distintos entre sí. También es conocida como el lugar de la microempresa donde la información emitida y recibida es procesada, con el objeto de aportar datos necesarios para el normal desarrollo de las actividades u operaciones que en ella realizan. Existen muchas formas de distribuir el espacio en una oficina según la función y cuántas personas trabajarán dentro del mismo.

Los equipos y materiales para la oficina se detallan a continuación:

TABLA 46 Equipo para la oficina
(Expresado en miles de dólares)

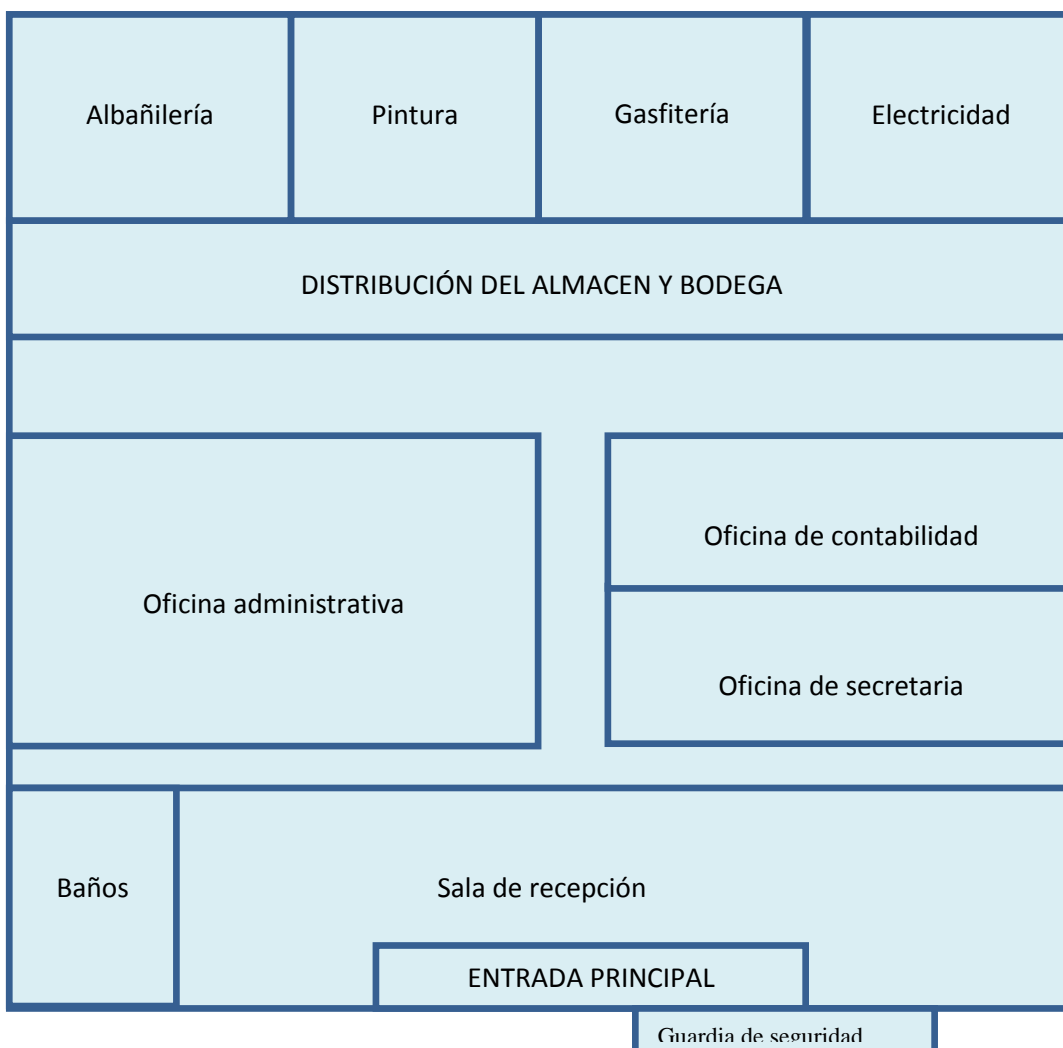
Descripción	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUB TOTAL
Computadoras	3	650,00	1950,00
Impresoras multifunción	3	180,00	540,00
Aires acondicionado	3	150,00	450,00
Teléfonos	3	25,00	75,00
Escritorios	3	150,00	450,00
Sillas giratoria	3	52,00	156,00
Sillas plásticas	15	6,00	90,00
Archivador	3	60,00	180,00
Muebles para computador	3	90,00	270,00
Pizarra	2	18,00	36,00
Total			4197,00

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

7.5. DISEÑO DE OFICINAS

Como lugar de trabajo, la oficina se debe caracterizar por ser un área cerrada y acondicionada con excelente iluminación, ventilación y disposición adecuada de los materiales que allí se utilizan. Desde el punto de vista del funcionamiento, la oficina debe cumplir básicamente, la función de relacionar las actividades inherentes a la organización, para así obtener una visión clara de las consecuencias y alcances de estos sobre la marcha del proceso operativo y administrativo de la empresa o institución.

La microempresa estará distribuida en departamentos que permitan cumplir sus funciones.



8. FINANZAS

8.1. ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

El análisis económico pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos indispensable para la realización del proyecto; además cual el costo total de la microempresa, de tal manera que abarque las funciones de prestaciones del servicio, administración y ventas, que servirán como base para la evaluación económica necesaria para la toma de decisiones. Para realizar el estudio financiero es preciso determinar la inversión inicial que comprende la información obtenida de los siguientes datos:

Inversión fija que esta Diferida por los bienes de propiedad de la microempresa e Inversión diferida que son los gastos para las instituciones que son la base para calcular la depreciación y amortización anual el cual a su vez, es un dato que se utiliza tanto en el balance, general como en el punto de equilibrios y en el estado de resulta.

Otro de sus puntos importante es determinar el cálculo del capital de trabajo que, aunque también es parte de la inversión inicial no está sujeto a depreciación y amortización, dado su naturaleza liquida. Como parte de la inversión inicial consideramos un financiamiento en el cual se muestra su cálculo tanto en forma de pagar intereses y el pago del capital.

Para esto es necesario mostrar como se aplica en el estado de resultado y en el flujo neto de efectivo. La evaluación económica propone describir los métodos actuales que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rentabilidad y el valor presente neto.

8.2. INVERSIONES REQUERIDAS

8.2.1. EQUIPO DE COMPUTACIÓN

Son todos los elementos físicos de un sistema de cómputo. Estos elementos son los que permiten procesar los datos proporcionados por el cliente y así obtener los resultados que se requieran para formar base de datos. La microempresa pone a disposición la nómina de los equipos de cómputo a adquirir:

TABLA 47 Equipo de cómputo
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUB TOTAL
Computadoras Intel Core I5 Lcd 8.5 Disco 750gb 4gb Ddr3 DVD	3	560,00	\$ 1.680,00
Impresoras multifunción HP Deskjet 3050 Aio, Wifi	2	110,00	\$ 220,00
TOTAL			\$ 1.900,00

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

8.2.2. EQUIPO DE OFICINA

Son elementos esenciales que se requieren para el desarrollo de las diferentes actividades en la microempresa se detallan a continuación:

TABLA 48 Equipo de oficina
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUB TOTAL
Ventilador de tumbado	3	50,00	150,00
Teléfonos	3	15,00	45,00
TOTAL			195,00

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

8.2.3. MUEBLES Y ENSERES

Se requiere del siguiente mobiliario para la ejecución de las diferentes áreas:

TABLA 49 Muebles de oficina
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUB TOTAL
Escritorios	3	120,00	360,00
Sillas ejecutivas	3	50,00	150,00
Sillas plásticas	15	6,00	90,00
Archivador	3	60,00	180,00
Muebles de computador	3	90,00	270,00
Pizarra	1	25,00	25,00
TOTAL			\$ 1075,00

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

8.2.4. INVERSIÓN FIJA

TABLA 50 Inversión fija
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Equipo de computación	1900,00	48%
Equipo de oficina	195,00	5%
Muebles de oficina	1075,00	27%
Materiales y herramientas	782,10	20%
TOTAL	3952,10	100%

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

Dentro de la inversión fija tenemos los activos necesarios para la prestación del servicio, el rubro mas representativo corresponde a los equipos de cómputo que equivale al 48%, es decir son los activos con mayor costo en el mercado para su debida adquisición.

8.2.5. ACTIVOS DIFERIDOS

TABLA 51 Activos diferidos
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Gastos de instalación	500,00	100%
TOTAL	500,00	100%

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

El gasto de instalación se considera el montaje de los equipos de computación y su respectivo mobiliario.

8.2.6. CAPITAL DE TRABAJO

La inversión del capital de trabajo constituye el conjunto de recursos necesarios, para cancelar el primer desembolso de los insumos de operación. Está constituido por los siguientes rubros y el capital es para el primer mes de trabajo del año 1.

TABLA 52 Capital de trabajo
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Costo de producción	3842,10	64%
Gastos administrativos	2820,26	47%
Gastos generales	520,00	9%
Gastos de arriendo	1500,00	25%
TOTAL	8682,36	100%

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

8.2.7. PRÉSTAMO BANCARIO

La inversión que se requiere para el proyecto se financiará mediante un préstamo a la entidad financiera privada a un plazo de 2 años.

Período	2 años
Tasa de interés	15%
Capital	9500,00
Plazo (meses)	24 meses

TABLA 53 Préstamo

(Expresado en miles de dólares)

PERÍODO	INTERES	CAPITAL	PAGO MENSUAL	CAPITAL REDUCIDO
0	0,00	0	0	9500
1	26,82	381,68	408,50	9118,32
2	25,75	382,76	408,50	8735,56
3	24,67	383,84	408,50	8351,72
4	23,58	384,92	408,50	7966,80
5	22,49	386,01	408,50	7580,79
6	21,40	387,10	408,50	7193,69
7	20,31	388,19	408,50	6805,50
8	19,22	389,29	408,50	6416,21
9	18,12	390,39	408,50	6025,82
10	17,01	391,49	408,50	5634,33
11	15,91	392,60	408,50	5241,73
12	14,80	393,70	408,50	4848,03
13	13,69	394,82	408,50	4453,21
14	12,57	395,93	408,50	4057,28
15	11,46	397,05	408,50	3660,23
16	10,33	398,17	408,50	3262,06
17	9,21	399,29	408,50	2862,77
18	8,08	400,42	408,50	2462,35
19	6,95	401,55	408,50	2060,80
20	5,82	402,69	408,50	1658,11
21	4,68	403,82	408,50	1254,29
22	3,54	404,96	408,50	849,33
23	2,40	406,11	408,50	443,22
24	1,25	407,25	408,50	35,97
	340,07	9464,03	9804,11	

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

Para hacer este cálculo es necesario determinar el monto de la cantidad que se pagará cada mes. Aplicando la fórmula, tenemos que el pago mensual es de \$407,82 con esto se construye la tabla de amortización de la deuda.

$$\text{PAGO MENSUAL} = CxTx \frac{(1+T)^n}{(1+T)^n-1}$$

$$T = 24/9500.00 = 0.0025263$$

$$\text{P. MENSUAL} = 9500 \times 0.0025263 \frac{(1+0.0025263)^{24}}{(1+0.0025263)^{24}-1}$$

$$\text{P. MENSUAL} = 9500 \times 0.0025263 \frac{1,062425756}{0,062425755}$$

$$\text{P. MENSUAL} = 9500 * 0.0025263 * 17,01902934$$

$$\text{P. MENSUAL} = 9500 0,042995173$$

$$\text{P. MENSUAL} = \mathbf{408.45}$$

Los intereses se obtienen multiplicando 0,15% que es la tasa de interés anual con el capital reducido de cada pago.

$$\text{INTERÉS} = C \times T \times t$$

$$\text{INTERÉS} = 9500 * 0.0028235$$

$$\text{INTERÉS} = \mathbf{\$24,00}$$

El pago de principal o capital se obtiene restando a cada pago mensual con el interés de ese mismo mes. Se observa que la suma del capital es igual a \$9804,11 De forma similar, a la suma del préstamo y los \$340,07 corresponde a los intereses de 2 años.

TABLA 54 Resumen de inversiones
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Inversiones fijas	3952,10	30,09%
Diferidas	500,00	3,81%
Capital de trabajo	8682,36	66,10%
TOTAL	13134,46	100,00%
FINANCIAMIENTO		
DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Recursos propios	3634,46	27,67%
Préstamo	9500	72,33%
TOTAL	13134,46	100,00%

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

La inversión total para ejecutar este proyecto asciende a \$13134,46, de los cuales a la inversión fija le corresponde el 30,09% que equivale a 3952,10; el capital de trabajo suma 8682,36 que representa el 66,10%

Para la puesta en marcha de la microempresa, el 72,33% de la inversión total provendrá del financiamiento a través de un crédito solicitado a la entidad financiera Banco Nacional de Fomento y lo restante procede de un aporte personal.

8.2.8. BALANCE GENERAL

A continuación se presenta la estructura del Balance General que refleja el orden de cada rubro. Activo para la empresa significa algo material o inmaterial. Pasivo representa cualquier tipo de obligaciones o deudas que tenga con terceros. Capital es presentado en dinero que es propiedad del dueño directo de la microempresa.

TABLA 55 Balance inicial
(Expresado en miles de dólares)

ACTIVO CIRCULANTE		8682,36		PASIVO	9500,00
Caja	8682,36			Préstamo	9500,00
ACTIVO FIJOS		3952,10		CAPITAL	
Equipo de computación	1900,00			Capital social	3634,46
Equipo de oficina	195,00				
Muebles de oficina	1075,00				
Maquinaria y equipo	782,10				
ACTIVO DIFERIDOS		500,00			
Gastos de instalación	500,00				
TOTAL ACTIVO		13134,46		TOTAL PASIVO + CAPITAL	13134,46

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

8.3. PRESUPUESTOS DE INGRESOS

Los ingresos se encuentran ligados a la producción y venta de servicios de reparaciones domésticas a domicilio. Luego de conocidas las oportunidades del mercado y su potencial de ventas se han determinado los siguientes ingresos.

TABLA 56 Presupuesto de venta de servicio.

(PRIMER AÑO DE OPERACIÓN)
(Expresado en miles de dólares)

Nº	SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD	P.V.P	AÑO 1
1	Albañilería	520	\$ 60,00	\$ 31.200,00
2	Gasfitería	780	\$ 25,00	\$ 19.500,00
3	Pintura	624	\$ 50,00	\$ 31.200,00
4	Electricidad	884	\$ 21,00	\$ 18.564,00
		TOTAL		\$ 100.464,00

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

En la tabla N° 57 se detallan los ingresos que se va a tener en el primer año de operación, se puntualiza además los tipos de servicios que se va a ofrecer con sus respectivos precios.

TABLA 57 Presupuesto de venta de servicio.

(SEGUNDO AÑO DE OPERACIÓN)

(Expresado en miles de dólares)

N°	SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD	P.V.P	AÑO 2
1	Albañilería	572	61,8	\$35349,6
2	Gasfitería	858	25,75	\$22093,5
3	Pintura	686	51,5	\$35349,6
4	Electricidad	972	21,63	21033,012
		TOTAL		\$113825,712

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

Para las ventas se tiene presupuestado un incremento del 10% en la prestación del servicio y 3% en aumento de sus precios debido a la inflación.

TABLA 58 Presupuesto de venta de servicio.

(TERCER AÑO DE OPERACIÓN)

(Expresado en miles de dólares)

N°	SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD	P.V.P	AÑO 3
1	Albañilería	629	63,65	40051,10
2	Gasfitería	944	26,52	25031,94
3	Pintura	755	53,05	40051,10
4	Electricidad	1070	22,28	23830,40
		TOTAL		128964,53

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

En la tabla N° 59 se indica los ingresos del tercer año de operación considerando sus ventas un 10% en la cantidad de servicios a prestar y un 3% de incremento en sus costos y precios.

TABLA 59 Presupuesto de venta de servicio.

(CUARTO AÑO DE OPERACIÓN)

(Expresado en miles de dólares)

N°	SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD	P.V.P	AÑO 4
1	Albañilería	692	65,56	\$45377,89
2	Gasfitería	1038	27,32	\$28361,18
3	Pintura	831	54,64	\$45377,89
4	Electricidad	1177	22,95	\$26999,85
		TOTAL		\$146116,81

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

En el cuarto año de operación se establecen los mismos crecimientos anteriores sean estos en cantidad y precios.

TABLA 601 Presupuesto de venta de servicio.

(QUINTO AÑO DE OPERACIÓN)

(Expresado en miles de dólares)

N°	SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD	P.V.P	AÑO 5
1	Albañilería	761	67,53	\$51413,15
2	Gasfitería	1142	28,14	\$32133,22
3	Pintura	914	56,28	51413,15
4	Electricidad	1294	23,64	30590,83
		TOTAL		165550,35

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

Los ingresos del quinto año se han considerado un aumento en la producción y en los precios con los mismos porcentajes antes mencionados.

TABLA 61 Presupuesto de ingresos

(Expresado en miles de dólares)

N°	SERVICIOS PRESTADOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	Albañilería	31200	35349,6	40051,10	45377,89	51413,15
2	Gasfitería	19500	22093,5	25031,94	28361,18	32133,22
3	Pintura	31200	35349,6	40051,10	45377,89	51413,15
4	Electricidad	18564	21033,012	23830,40	26999,85	30590,83
	TOTAL	100464	113825,712	128964,53	146116,81	165550,35

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

8.4. PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS

El presupuesto es un plan de acción dirigido para cumplir una meta prevista. Esta meta se expresa en valores y términos financieros y se necesita realizarla en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas. La formulación de un buen presupuesto implica la responsabilidad de todas las áreas de la microempresa.

El presupuesto es un instrumento y una norma importante que sirve como un medio administrativo para la determinación adecuada del dinero representado por los costos e ingresos necesarios en la organización. Del mismo modo, en él también se encuentra la debida utilización de los recursos disponibles, acorde con las necesidades de cada una de los departamentos.

Los costos y gastos se los ha clasificado en costos de producción, gastos administrativos, de ventas de servicios y financieros, los costos también tienen un incremento igual que los ingresos del 3%.

En los costos de producción tenemos los materiales directos para la prestación del servicio; los que forman parte de este rubro son los obreros calificados y materiales y herramientas.

En lo que respecta a los costos de producción-prestación del servicio el rubro con mayor valor corresponde a los obreros calificado es decir la mano de obra directa.

El detalle de estos costos se presenta a continuación en las siguientes tablas:

TABLA 62 Costos de producción

(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Materiales directos	782,10	782,10	805,56	829,73	854,62	880,26
Mano de obra directa	3060	36720	38556,00	40483,80	42507,99	44633,39
TOTAL	\$3842,10	\$37502,10	\$39361,56	\$41313,53	\$43362,61	\$45513,65

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

Los materiales directos tendrán un incremento del 3% para todos los años presupuestados; mientras que la mano de obra aumentará en 5%.

TABLA 63 Rol de pagos
(Expresado en miles de dólares)

DENOMINACIÓN	SALARIO MENSUAL	SALARIO ANUAL	13° SUELDO O BONO NAVIDEÑO	14° SUELDO O BONO ESCOLAR	APORTE PATRONAL 12,15%	TOTAL ANUAL
Administrador	850,00	10200,00	850,00	292,00	1239,30	12581,30
Secretaria	460,00	5520,00	460,00	292,00	670,68	6942,68
Contador	500,00	6000,00	500,00	292,00	729	7521,00
Guardia	450,00	5400,00	450,00	292,00	656,1	6798,10
TOTAL	\$ 2260,00	\$ 27120,00	\$ 2260,00	\$ 1168,00	\$ 3295,08	\$ 33843,08

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

TABLA 64 Presupuesto de gastos administrativos

(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Sueldos	2260,00	27120,00
Beneficios sociales	285,67	3428,00
Aporte patronales	274,59	3295,08
TOTAL	\$ 2820,26	\$ 33843,08

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

En los gastos de administración tenemos los sueldos que perciben los empleados, en este mismo cuadro constan los beneficios sociales y aporte de todo el personal con que cuenta la microempresa. En servicios básicos se considera los gastos de agua, energía eléctrica y teléfono. También se encuentran los útiles necesarios para la oficina.

TABLA 65 Gastos generales

(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Útiles de oficina	320,00	3840,00
Servicios básicos	200,00	2400,00
TOTAL	\$ 520,00	\$ 6240,00

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

En el siguiente cuadro se detallan los gastos de operación en la cual la contribución para cada área esta distribuida de la siguiente manera.

TABLA 66 Gastos de operación
(Expresado en miles de dólares)

DESCRIPCIÓN	MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gastos de administración	2820,26	33843,08	35535,23	37312,00	39177,60	41136,48
Gastos publicitario	175,00	2100,00	2163,00	2227,89	2294,73	2363,57
Gastos generales	520,00	6240,00	6427,20	6620,02	6818,62	7023,17
Gastos de capacitación	41,67	500,00	515,00	530,45	546,36	562,75
Gastos de arriendo	1500,00	18000,00	18540,00	19096,20	19669,09	20259,16
Depreciación	128,54	1542,43	1565,90	3680,06	1678,29	1703,93
TOTAL	\$ 5185,46	\$ 62225,51	\$ 64746,33	\$ 69466,61	\$ 70184,68	\$ 73049,06

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

TABLA 67 Depreciación

DESCRIPCIÓN	VALOR	VIDA ÚTIL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Equipo de computación	1900,00	3	633,33	633,33	633,33		
Equipo de computación Reemplazo	2090,00	3			2090,00	696,67	696,67
Equipo de oficina	195,00	10	19,50	19,50	19,50	19,50	19,50
Muebles de oficina	1075,00	10	107,50	107,50	107,50	107,50	107,50
Equipos y herramientas	782,10	1	782,10				
Equipos y herramientas Reemplazo	805,56	1		805,56			
Equipos y herramientas Reemplazo	829,73	1			829,73		
Equipos y herramientas Reemplazo	854,62	1				854,62	
Equipos y herramientas Reemplazo	880,26	1					880,26
TOTAL			1542,43	1565,90	3680,06	1678,29	1703,93

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

Se ha considerado los cálculos de la depreciación de los activos fijos con que cuenta la empresa y se muestran de la siguiente manera:

- Los equipos de computación por tener vida útil de 3 años se reemplazarán al final del tercer año y a partir del cuarto se deprecia el equipo adquirido.
- Los equipos y herramientas de los obreros calificados serán reemplazados todos los años debido al uso que han tenido por todo un periodo anual.

8.5. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

En el Estado de Ganancias y Pérdidas se refleja los saldos de las cuentas de ingresos y gastos resultantes de las transacciones realizadas en un determinado período de tiempo, que por lo general, es como máximo doce meses. Se demuestran todos los costos de producción y gastos operativos necesarios, sean estos administrativos que se encuentran los sueldos de personal, gastos generales y de arriendo.

También se encuentran los gastos financieros originados por el préstamo que consta en el primer año.

Las utilidades proyectadas, originadas por los ingresos correspondientes a la venta de los servicios que brinda la microempresa, se presentan a continuación con sus respectivos gastos.

TABLA 68 Estado de pérdidas y ganancias

(Expresado en miles de dólares)

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS	100464,00	113825,71	128964,53	146116,81	165550,35
(-) Costo de producción	37502,10	39361,56	41313,53	43362,61	45513,65
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	62961,90	74464,15	87651,00	102754,20	120036,70
(-) Gastos operativos	62225,51	64746,33	69466,61	70184,68	73049,06
Gastos administrativos	33843,08				
Gastos generales	6240,00				
Gastos de capacitación	500,00				
Gastos publicitario	2100,00				
Gastos de arriendo	18000,00				
Depreciación	1542,43				
UTILIDAD OPERATIVA	736,39	9717,82	18184,39	32569,53	46987,64
(-) Gastos financieros	170,036	170,036			
UTILIDAD ANTES 15%					
TRABAJADORES	566,35	9547,78	18184,39	32569,53	46987,64
(-) 15% PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	84,95	1432,17	2727,66	4885,43	7048,15
Utilidad antes Imp. Renta	481,40	8115,62	15456,73	27684,10	39939,50
(-) Impuesto a la renta 25%	120,35	2028,90	3864,18	6921,02	9984,87
UTILIDAD NETA	361,05	6086,71	11592,55	20763,07	29954,62

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

8.6. FLUJO DE CAJA

El Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado.

La diferencia entre los ingresos y los egresos se conoce como saldo o flujo neto, por lo tanto constituye un importante indicador de la liquidez de la empresa. Si el saldo es positivo significa que los ingresos del período fueron mayores a los egresos (o gastos); si es negativo significa que los egresos fueron mayores a los ingresos.

El flujo de caja se caracteriza por dar cuenta de lo que efectivamente ingresa y egresa del negocio, como los ingresos por ventas o el pago de cuentas egresos. En el Flujo de Caja no se utilizan términos como “ganancias” o “pérdidas”, dado que no se relaciona con el Estado de Resultados. Sin embargo, la importancia del Flujo de Caja es que nos permite conocer en forma rápida la liquidez de la empresa, entregándonos una información clave que nos ayuda a tomar decisiones

TABLA 69 Flujo de caja
(Expresado en miles de dólares)

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos		100464,00	113825,71	128964,53	146116,81	165550,35
TOTAL DE INGRESOS		100464,00	113825,71	128964,53	146116,81	165550,35
(-) COSTOS Y GASTOS						
Costos de producción		37502,10	39361,56	41313,53	43362,61	45513,65
gastos operativos		62225,51	64746,33	69466,61	70184,68	73049,06
gastos financieros		170,04	170,04			
UTILIDAD ANTES						
IMPUESTOS		566,35	9547,78	18184,39	32569,53	46987,64
(-) Reparto de utilidad (15%)		84,95	1432,17	2727,66	4885,43	7048,15
(-) Impuesto a la renta (25%)		120,35	2028,90	3864,18	6921,02	9984,87
UTILIDA NETA		361,05	6086,71	11592,55	20763,07	29954,62
(+) Depreciación		1542,43	1565,90	3680,06	1678,29	1703,93
UTILIDAD + DEPRECIACION		1903,48	7652,61	15272,61	22441,36	31658,55
INVERSIÓN						
Inversión fija	-3952,10					
Activos diferidos	-500,00					
Capital de trabajo	-8682,36					
(-) préstamo		4732,02	4732,02			
(-) inversión de reemplazo			805,56	2919,73	854,62	880,26
FLUJO NETO DEL EFECTIVO	-13134,46	-2828,53	6847,04	12352,88	21586,74	30778,29
		TIR	50%		VAN	25350,05

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

8.7. PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio intenta establecer cuantas unidades monetarias o físicas se requieren para obtener cuantas unidades monetarias o físicas se requieren, para obtener utilidades igual a cero, es decir, cual debería ser la operación mínima para no causar pérdidas, sino más bien, cancelar todas las obligaciones.

Debido a que el proyecto cuenta con varios servicios se establece la siguiente relación.

TABLA 701 Punto de equilibrio

DESCRIPCION	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE	COSTO TOTAL
MATERIALES DIRECTOS		782,10	782,1
MANO DE OBRA DIRECTA		36720,00	36720
Gastos de administración	33843,08		33843,08
Gastos publicitario	2100,00		2100
Gastos generales	6240,00		6240
Gastos de arriendo	18000,00		18000
Depreciación	1542,43		1542,43333
	61725,51	37502,10	99227,61

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

ESCENARIOS ECONÓMICO FINANCIERO
ESCENARIO PESIMISTA ESTADO DE RESULTADOS

(Expresado en miles de dólares)

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS	92352,00	104634,82	118551,25	134318,56	152182,93
(-) Costo de producción	37502,10	39361,56	41313,53	43362,61	45513,65
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	54849,90	65273,25	77237,72	90955,95	106669,28
(-) Gastos operativos	62225,51	64746,33	69466,61	70184,68	73049,06
gastos administrativos	33843,08				
gastos generales	6240,00				
Gastos de capacitación	500,00				
Gastos publicitario	2100,00				
gastos de arriendo	18000,00				
Depreciación	1542,43				
UTILIDAD OPERATIVA	-7375,61	526,92	7771,10	20771,27	33620,22
(-) Gastos financieros	170,036	170,036			
UTILIDAD ANTES 15%					
TRABAJADORES	-7545,65	356,89	7771,10	20771,27	33620,22
(-) 15% PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	-1131,85	53,53	1165,67	3115,69	5043,03
Utilidad antes Imp. Renta	-6413,80	303,35	6605,44	17655,58	28577,19
(-) Impuesto a la renta 25%	-1603,45	75,84	1651,36	4413,90	7144,30
UTILIDAD NETA	-4810,35	227,52	4954,08	13241,69	21432,89

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

ESCENARIO PESIMISTA FLUJO DE CAJA

(Expresado en miles de dólares)

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos		92352,00	104634,82	118551,25	134318,56	152182,93
TOTAL DE INGRESOS		92352,00	104634,82	118551,25	134318,56	152182,93
(-) COSTOS Y GASTOS						
Costos de producción		37502,10	39361,56	41313,53	43362,61	45513,65
gastos operativos		62225,51	64746,33	69466,61	70184,68	73049,06
gastos financieros		170,04	170,04			
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS		-7545,65	356,89	7771,10	20771,27	33620,22
(-) Reparto de utilidad (15%)		-1131,85	53,53	1165,67	3115,69	5043,03
(-) Impuesto a la renta (25%)		-1603,45	75,84	1651,36	4413,90	7144,30
UTILIDA NETA		-4810,35	227,52	4954,08	13241,69	21432,89
(+) Depreciación		1542,43	1565,90	3680,06	1678,29	1703,93
UTILIDAD + DEPRECIACIÓN		-3267,92	1793,41	8634,14	14919,98	23136,82
INVERSIÓN						
Inversión fija	-3952,10					
Activos diferidos	-500,00					
Capital de trabajo	-8682,36					
(-) préstamo		4732,02	4732,02			
(-) inversión de reemplazo			805,56	2919,73	854,62	880,26
FLUJO NETO DEL EFECTIVO	-13134,46	-7999,93	987,85	5714,41	14065,35	22256,56
		TIR	20%		VAN	3520,71

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

ESCENARIO OPTIMISTA ESTADO DE RESULTADOS
(Expresado en miles de dólares)

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS	108576,00	123016,61	139377,82	157915,07	178917,77
(-) Costo de producción	37502,10	39361,56	41313,53	43362,61	45513,65
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	71073,90	83655,05	98064,29	114552,45	133404,12
(-) Gastos operativos	62225,51	64746,33	69466,61	70184,68	73049,06
gastos administrativos	33843,08				
gastos generales	6240,00				
Gastos de capacitación	500,00				
Gastos publicitario	2100,00				
gastos de arriendo	18000,00				
Depreciación	1542,43				
UTILIDAD OPERATIVA	8848,39	18908,71	28597,67	44367,78	60355,06
(-) Gastos financieros	170,036	170,036			
UTILIDAD ANTES 15%					
TRABAJADORES	8678,35	18738,68	28597,67	44367,78	60355,06
(-) 15% PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	1301,75	2810,80	4289,65	6655,17	9053,26
Utilidad antes Imp. Renta	7376,60	15927,88	24308,02	37712,61	51301,80
(-) Impuesto a la renta 25%	1844,15	3981,97	6077,01	9428,15	12825,45
UTILIDAD NETA	5532,45	11945,91	18231,02	28284,46	38476,35

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual.

ESCENARIO OPTIMISTA FLUJO DE CAJA

(Expresado en miles de dólares)

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos		108576,00	123016,61	139377,82	157915,07	178917,77
TOTAL DE INGRESOS		108576,00	123016,61	139377,82	157915,07	178917,77
(-) COSTOS Y GASTOS						
Costos de producción		37502,10	39361,56	41313,53	43362,61	45513,65
gastos operativos		62225,51	64746,33	69466,61	70184,68	73049,06
gastos financieros		170,04	170,04			
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS		8678,35	18738,68	28597,67	44367,78	60355,06
(-) Reparto de utilidad (15%)		1301,75	2810,80	4289,65	6655,17	9053,26
(-) Impuesto a la renta (25%)		1844,15	3981,97	6077,01	9428,15	12825,45
UTILIDA NETA		5532,45	11945,91	18231,02	28284,46	38476,35
(+) Depreciación		1542,43	1565,90	3680,06	1678,29	1703,93
UTILIDAD + DEPRECIACIÓN		7074,88	13511,80	21911,08	29962,75	40180,28
INVERSIÓN						
Inversión fija	-3952,10					
Activos diferidos	-500,00					
Capital de trabajo	-8682,36					
(-) préstamo		4732,02	4732,02			
(-) inversión de reemplazo			805,56	2919,73	854,62	880,26
FLUJO NETO DEL EFECTIVO	-	2342,87	12706,24	18991,35	29108,13	39300,02
	13134,46					
		TIR 81%			VAN 47179,40	

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

CONCLUSIÓN

La presente “tesis de creación de una microempresa de servicio dedicada a reparaciones domésticas, con la utilización de obreros calificados,” concluye dando respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos planteados en el proyecto, demostrando la viabilidad de los diferentes capítulos presentados, para establecer esta nueva propuesta de servicio.

A continuación se enuncian los principales argumentos:

Se determinó que existe un mercado potencial muy importante en el sector donde se pretende implementar el proyecto, ya que este se enfoca a los hogares de clase social media y baja; y que se refleja en los resultados obtenidos de la demanda insatisfecha, la misma que para el periodo 2011-2016 fluctúa entre los 600 hogares que requieren el servicio.

Las instalaciones de la empresa estarán ubicadas en el Cantón La Libertad, Barrio 6 de Diciembre por ser un lugar poco explotado y por consecuencia no existe mayor fuerza competitiva en esta actividad.

El proyecto es financieramente viable debido a que presenta un escenario positivo para la inversión, puesto que se obtuvo una TIR del 50% lo que indica que el proyecto es rentable.

La rentabilidad del proyecto está en función de la demanda, lo que permitirá que el mercado al cual se enfoca sustente el proyecto. Un punto importante para la implementación del proyecto es la selección adecuada del personal para que no exista hurto en los domicilios donde se presten los servicios, ya que eso afectaría a la imagen de la empresa convirtiéndose en una limitante actual para el proyecto.

RECOMENDACIÓN

En un futuro no muy lejano, las microempresas van a ser las grandes creadoras de empleo y de riqueza del País.

Las empresas cada vez tienen y deben de ser más flexibles y dinámicas, tanto en su producción, como en la forma de llegar al cliente. Y eso solo se puede conseguir con la creación de pequeñas empresas o profesionales independientes, especialistas en los distintos hábitos empresariales.

Las microempresas aportan una mayor profesionalidad, más flexibilidad laboral y creación de empleo.

Para la implantación de esta microempresa se recomienda en lo referente al personal contratarlo mediante una evaluación de desempeño, que cumpla con garantías necesarias y sobretodo siempre permanecerá supervisado por un miembro de la organización.

En estos tiempos, donde el fenómeno de la globalización aparece con más fuerza en los negocios, es indispensable para nuestro país el uso óptimo de los recursos que disponemos, ya sean recursos naturales, económicos, humanos.

Realizar un estudio técnico organizacional para comprender todo lo relacionado con el funcionamiento y operatividad del servicio, para esto se hará un análisis de la localización óptima del proyecto, la disponibilidad de los materiales y el costo que esto nos representará, se hará una identificación del proceso que se llevará en la prestación de este servicio así como los recursos humanos requeridos para el mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- ALARCÓN COSTTA 2005 César Augusto, Al futuro con la microempresa.
- ALVARADO URGILÉS 2008 Grace Elizabeth IPERTI MERINO Viviana del consuelo; proyecto de inversión para la creación de una Agencia de fomento empresarial (AFE) para Emprendedores y microempresas.
- ARAQUE Wilson 2012 Las pymes y su situación actual.
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR 2008 Riesgo País al 12 de Diciembre del 2008 Disponible en www.bce.fin.ec.
- BANCO Interamericano de Desarrollo 2006, La microempresa en el Ecuador.
- BERNAL TORRES César Augusto, 2006 Metodología de la Investigación para Administración Economía, Humanidades y Ciencias Sociales, Segunda edición, Pearson educación mexicana S.A.
- CHIAVENATO Idalberto. 2009 Gestión de Talento Humano. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Editores, Tercera Edición, México.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008, Asamblea Nacional Constituyente

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN 2010,	Comercio e Inversiones. Asamblea Nacional Of. No. SAN-010-2038 Quito.
DEL CASTILLO Luis, GONZALEZ M José. 2006;	Ayudantes del oficio, editorial MAD, S.L España.
GARCIA INDA Andrés, 2008	Conceptos para pensar del siglo XXI ediciones catarata España.
HERMOSA DÓNATE Antonio, 2005	Electricidad y electrónica, tomo 1 segunda edición, Ediciones Mancobo, España.
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS, 2010	“Encuesta de Población y Vivienda”.
LEY ORGÁNICA 2011	De economía popular y solidaria del sistema financiero Registro Oficial 444 Estado: Vigente.
LEÓN Mauricio 2005	Articulo “Políticas, programas y proyectos de inserción laboral para la juventud del Ecuador”
MERLINSKY, María Gabriela 2008	“Micro-emprendimientos y redes sociales en el Conurbano. Balance y desafíos de la experiencia reciente.” Facultad de Ciencias Sociales, UBA, Buenos Aires.
PAREDES GARCÉS Gonzalo 2009,	Metodología de la investigación, Como Wilson desarrollar mi tesis.

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR, 2009 2013	construyendo un estado plurinacional e intercultural.
PORTES, Alejandro y HALLER, William 2006,	“La economía informal”. CEPAL serie políticas, sociales n°100, Santiago de Chile.
VIDAL ARIZABALETA Elizabeth, 2006	Diagnóstico Organizacional, colección textos universitarios.
VITERI GALARZA Fernando, 2010	Mecanismos o instrumentos de apoyo para que las PYMES operen en el mercado de capitales.

Bibliografía de la Web - Páginas de Internet:

ORTEGA Yensen, Derecho del trabajo de los obreros, mayo 2010, [consultado en junio 2012] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Derecho-Del-Trabajo/4167665.html>.

UCHA Florencia, clase obrera 2005, [Consultado en agosto 2012] Disponible en: <http://www.definicionabc.com/social/clase-obrera.php>

ALVARADO Urgiles, IPERTI Merino, proyecto de inversión para la creación de una agencia de fomento empresarial (AFE) para emprendedores y microempresas en el Ecuador, [Consultado en julio 2012] Disponible en: 2010.

Banco interamericano de desarrollo [Consultado en octubre 2012] Disponible en: [http:// www.bidecuador.org.com](http://www.bidecuador.org.com).

ROSARIO Jazmín, el sector servicio, [Consultado en agosto 2012] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Servicios/2787740.html>)

GUERRA Karina, Gran idea de negocio, [Consultado en octubre 2012] Disponible en: <http://www.karinaguerra.org/trabajo-trabajos-trabajo/ideas-de-negocios/ejemplos-de-empresas-de-productos-y-servicios/>

MARQUEZ Pérez, M. Satisfacción laboral. (En línea), México, 2005. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.

MILKOVICH, George T. Dirección y Administración de recursos humanos. (en línea) (6ª ed.) México: McGraw – Hill 1994 Interamericana de México, S.A. [Consultado el 20 de Enero del 2012]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/eproselec.htm> .

CLAVIJO Acosta Julio, La Pequeña Empresa en Ecuador, [Consultado el septiembre, del 2012]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/eproselec.htm> y en: <http://www.ecuadorlibre.com>

MARABOTTO Eva, Nuevas formas de trabajo doméstico en Argentina, [Consultado el septiembre, del 2012]. Disponible en: <http://suite101.net/article/nuevas--formas-de-trabajo-domestico-en-argentina-a35684>.

GLOSARIO

ACTITUD ANTE LA MARCA: Imagen y reacciones de los consumidores ante una marca específica. Es muy importante para los anunciantes conocer qué reacciones provoca su marca. Una mala imagen puede dañar al producto y una buena imagen ayuda a la venta de los productos de dicha marca

ACTIVO FIJO: Se considera como Activo Fijo al conjunto de bienes duraderos que posee una entidad para su uso.

ACTOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA: Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades.

ADQUISICIÓN: Acción orientada a obtener la propiedad o cualquiera de sus atributos sobre un bien.

AMORTIZACIÓN: Reembolso del principal de los préstamos recibidos, de acuerdo al cronograma de vencimientos, del contrato, mediante cuotas periódicas generalmente iguales.

BANCO CENTRAL: El Banco Central es persona jurídica de derecho público. Tiene autonomía dentro del marco de su Ley Orgánica.

BASE DE DATOS: Conjunto de datos organizados entre los cuales existe una correlación y que están almacenados con criterios independientes de los programas que los utilizan.

BIENES Y SERVICIOS: Gastos para la adquisición de bienes, pago de viáticos y asignaciones por comisión de servicio o cambio de colocación, así como pagos por servicios de diversa naturaleza, sin vínculo laboral con el Estado o personas jurídicas.

CALIFICACIÓN PERSONAL: La calificación personal representa el potencial laboral del servidor. Comprende las características adquiridas por el servidor en relación a las exigencias de la carrera

CAPACITACIÓN: La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores,

COSTO FIJO: Es el costo cuya magnitud no depende del volumen total de procedimientos tramitados; es considerado como costo del período y se excluye del costo del procedimiento cuando se utiliza el costeo directo.

COSTO VARIABLE: Es el costo que se incrementa o modifica en forma proporcional con el nivel de utilización o tramitación del Procedimiento.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

EFICACIA: Se refiere al grado de avance y/o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista.

EFICIENCIA: El Indicador de Eficiencia relaciona dos variables, permitiendo mostrar la optimización de los insumos

EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA; Es el conjunto de procesos de análisis para determinar, sobre una base continua en el tiempo, los avances físicos y financieros obtenidos

GRUPO DE TRABAJO: Conjunto organizado de trabajadores que se hace responsable por un resultado.

HORIZONTE DE EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO: El período para evaluar un Proyecto de Inversión se establece sobre la base de la vida económica esperada del componente más importante de la inversión inicial prevista.

MERCADO REAL: El mercado real es aquel que está compuesto por un grupo de personas que tiene necesidad de un producto o servicio, que posee los medios financieros necesarios para cubrirla y que está interesada en adquirirlos.

PROVEEDOR: Personas naturales o jurídicas que venden bienes, prestan servicios

PROYECTO: Es el conjunto de operaciones limitadas en el tiempo, de las cuales resulta un producto final.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: En el marketing es el reconocimiento por el mercadólogos o empresario que el bienestar de la sociedad o del consumidor es tan importante como la obtención de utilidades.

SERVICIO: La actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la Entidad.

VENTAJA COMPETITIVA: Características básicas o agregadas de una empresa que le otorgan distinción en tales aspectos frente a su competencia directa e indirecta.

ABREVIATURAS

BCE: Banco Central Del Ecuador.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

CPR: Corporación de Promoción Rural.

CFN: Corporación Financiera Nacional

ESPOL: La Escuela Superior Politécnica del Litoral.

FNE: Flujo neto del efectivo.

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

PEA: Población Económicamente Activa.

PMRC: El Programa de Manejo de Recursos Costeros.

SECAP: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

TIR: La tasa interna de retorno.

UPSE: Universidad Península de Santa Elena.

VAN: valor actual neto.

FOME: Foro ecuatoriano de la microempresa

ANEXOS 1 Encuesta dirigida a las amas de casas

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LA LIBERTAD - ECUADOR**

OBJETIVO: Determinar los gustos y necesidades de las amas de casa, respecto al servicio de reparaciones domiciliarias.

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AMAS DE CASAS

¿Cuál es su edad?									
21-35 Años	<input type="checkbox"/>	36-50 Años	<input type="checkbox"/>	más de 50 Años	<input type="checkbox"/>				
Su estado civil es:									
Casada	<input type="checkbox"/>	Unión Libre	<input type="checkbox"/>	Divorciada	<input type="checkbox"/>	Viuda	<input type="checkbox"/>	Soltera	<input type="checkbox"/>
En la actualidad trabaja:									
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>						
Cuántos años tiene viviendo en el domicilio:									
1-5 años	<input type="checkbox"/>	5-10 años	<input type="checkbox"/>	10-15 años	<input type="checkbox"/>	otros	_____		
Sector del cantón La Libertad donde habita									
Urbano	<input type="checkbox"/>	rural	<input type="checkbox"/>						
Su vivienda es:									
Propia	<input type="checkbox"/>	alquilada	<input type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>	Otros	_____		

1. Durante el tiempo de habitar en su domicilio, ¿Qué tipo de reparaciones domésticas ha realizado en su vivienda?

Desperfectos eléctricos Adecuación y reparación en maderas

Trabajos de construcción Rupturas de cañerías Otros _____

2. ¿Con qué frecuencia al año, estima usted se le presenta algún tipo de reparaciones domésticas en su hogar?

1-3 veces 3-6 veces otros _____

3. ¿Cuenta con alguna persona de confianza para reparaciones del hogar?

Si No

4. Al momento de requerir un técnico para las reparaciones en el hogar Ud. ha recurrido a:

Técnicos Profesionales Técnico informal Recomendado por terceros otros

5. ¿Se ha sentido conforme con las reparaciones realizadas en su hogar?

Si No

6. De los siguientes factores seleccione lo que usted crea predominante al contratar el servicio de reparaciones domésticas.

Precio Dominio de tareas Calidad del servicio

Garantía en el servicio personal calificado

7. Al contar con una microempresa dedicada a las reparaciones domésticas que brinde las garantías necesarias. ¿Utilizaría los servicios que ofrece?

Si No

8. Al ofrecer una microempresa dedicada a las reparaciones domésticas. Ud. requiere que disponga de :

Personal calificado.....
Ética y responsabilidad profesional.....
Servicio a tiempo.....
Precios accesibles.....

9. Tomando en cuenta los materiales en el servicio de reparaciones domésticas, usted preferiría:

Comprarlos por su propia cuenta La microempresa lo proporcione

1. ¿A través de qué medios usted preferiría contratar los servicios de reparación domiciliaria?

Vía Telefónica Acudir personalmente Vía Mail

Muchas gracias

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LA LIBERTAD - ECUADOR**

OBJETIVO: Determinar las necesidades de los obreros calificados y su estabilidad laboral dentro de los servicios de reparaciones domésticas dentro del cantón La Libertad.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS OBREROS CALIFICADOS

¿Cuál es su edad?				
21-35Años <input type="text"/>	36-50Años <input type="text"/>	más de 50Años <input type="text"/>		
Su estado civil es:				
Casada <input type="text"/>	Unión Libre <input type="text"/>	Divorciada <input type="text"/>	Viuda <input type="text"/>	Soltera <input type="text"/>
En la actualidad trabaja:				
Si <input type="text"/>	No <input type="text"/>			
Sector del cantón La Libertad donde habita				
Urbano <input type="text"/>	rural <input type="text"/>			

1. Cuantos años tiene ejerciendo la función de obrero calificado.

Menos de 10 años más de 10 años

2. ¿Durante sus años de servicios profesionales ha realizado actualización de conocimientos?

Si No

3. En caso de que haya realizado cursos de actualización ¿Cuáles han sido las instituciones facilitadoras?

SECAP.....
Colegios con bachillerato técnico.....
Otros.....

4. ¿En que áreas o disciplina artesanal se ha especializado

Albañilería.....
Carpintería.....
Electricidad.....
Gasfitería.....
Otros.....

5. ¿Cuenta con experiencia suficiente para realizar su trabajo?

Si No

6. ¿Con qué frecuencia en el año estima usted, las amas de casa solicitan de sus servicios de reparaciones domésticas?

1-3 veces 3-6 veces otros _____

7. En caso de haber prestado sus servicios de reparaciones domésticas a las amas de casas. ¿Considera usted ha cumplido de manera eficaz y eficiente su trabajo?

Si No

8. ¿De los siguientes factores seleccione lo que usted cree predominante al momento de prestar el servicio de reparaciones?

Personal calificado.....
Ética y responsabilidad profesional.....
Servicio a tiempo.....
Precios accesibles.....

9. Al contar con una microempresa dedicada a las reparaciones domésticas que brinde las garantías necesarias ¿Estaría usted dispuesto a formar parte de esta organización?

Si No

Gracias.....

ANEXOS 3 Ficha de observación

LUGAR:

FECHA:

HORARIO:

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	VALORACIÓN					TOTAL	
		1	2	3	4	5	F	%
Requerimiento de servicio	Constante							
	Esporádico							
Calidad del servicio	Adecuado							
	No Adecuado							
Imagen	Aceptable							
	Inadecuado							
Predisposición	Inmediato							
	Pasivo							
Material de trabajo	Indispensable							
	Descontinuado							
Relación interpersonal	Educado							
	Descortés							
Condición física	Aceptable							
	Fatigado							
Nivel de tolerancia	Paciente							
	Exaltado							

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

ANEXOS 4 Vallas publicitarias



“EL OBRERITO REPARADOR”

Ofrecemos los siguientes servicios a domicilio:

- ✓ Pintura
- ✓ Gasfitería
- ✓ Electricidad
- ✓ Construcción

“Garantía y seguridad al servicio de su hogar”

TELF: 042 XXXXXXX

Mail: elobreritoreparador@hotmail.com

Dirección: avenida Eleodoro Solórzano entre calles 28 y 29

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

ANEXOS 5 Publicidad en redes sociales

The image shows a screenshot of a Facebook page for a business named 'El Obrero Reparador'. The page is viewed from the perspective of a user named 'Luisa Mejillon'. The top navigation bar includes the Facebook logo, a search bar, and the user's profile picture and name. Below the navigation bar, there is a status bar indicating the user is publishing, commenting, and liking the page. The main content area is divided into two columns. The left column contains the page's name, a 'Te gusta' button, and a 'Crear página' button. The right column contains the page's information, including a description of services, a 'Se unió a Facebook' date, a geographical location, and a contact phone number. At the bottom of the page, there is a footer with various links and the Facebook copyright notice.

facebook Luisa Mejillon [Buscar amigos](#) [Inicio](#)

Estás publicando, comentando e indicando que algo te gusta como El Obrero Reparador — Cambiar a Luisa Mejillon

El Obrero Reparador Información

Información

TE OFRECEMOS REPARACIONES DOMÉSTICAS A TU DOMICILIO:
GASFITERÍA
PINTURA
ELECTRICIDAD Y
ALBAÑILERÍA

Descripción

NUUESTRO PERSONAL ESTA TOTALMENTE
CAPACITADO CON MANO DE OBRA CALIFICADA
Y NUUESTRO SERVICIO ES GARANTIZADO.

Información básica

Se unió a Facebook 20/01/2013

Situación geográfica La Libertad, La Libertad, Guayas, Ecuador

Información de contacto

Teléfono (04) 278-1281

[Información](#) [Crear un anuncio](#) [Crear una página](#) [Desarrolladores](#) [Empleo](#) [Privacidad](#) [Cookies](#) [Condiciones](#) [Ayuda](#)

Facebook © 2013 · Español (España)

Elaborado: Luisa Elizabeth Mejillón Yagual

ANEXOS 6 Hojas volantes



“EL OBRERITO REPARADOR”

Te ofrece los servicios de reparaciones en:

- ✓ Gasfitería
- ✓ Albañilería
- ✓ Pintura
- ✓ Electricidad

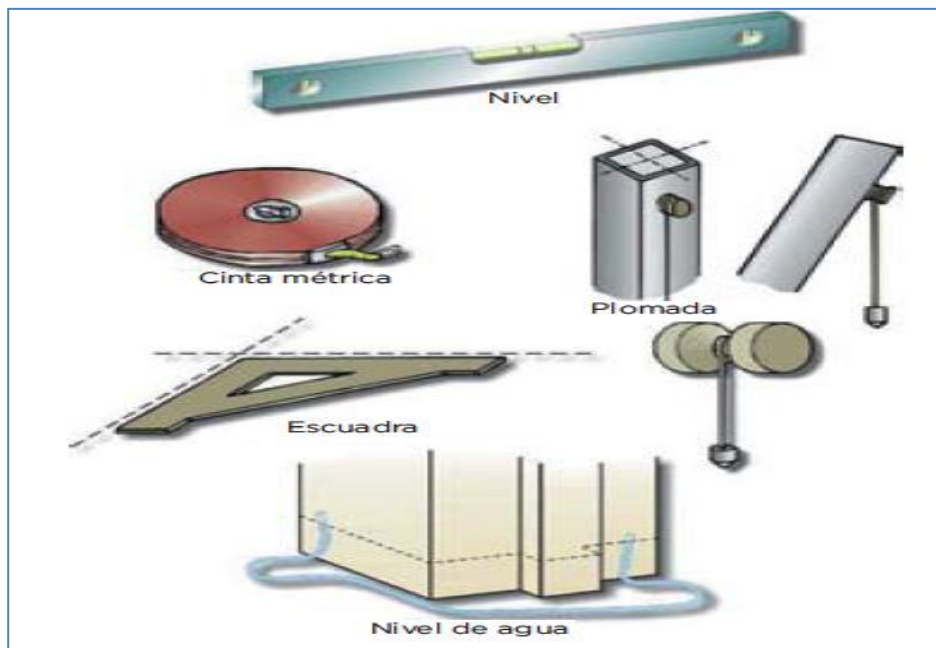
Contáctenos a:

Mail: elobreritoreparador@hotmail.com

Dirección: avenida Eleodoro Solórzano entre calles 28 y 29

ANEXOS 5 Herramientas de los obreros

Albañil



Gasfitería



Pintor



Electricista

