



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA DESARROLLAR UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS DOMESTICOS**

**SUSTENTADO POR:**

**DIRIAN GISSEL CARCAMO MONTES**

**11113254**

**JOSE DAVID LOPEZ ESCOTO**

**11553026**

**PREVIA INVESTIDURA LOS TÍTULOS DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**MÁSTER EN FINANZAS**

**TEGUCIGALPA, M.D.C. HONDURAS, C.A.**

**OCTUBRE, 2017**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**



## ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA DESARROLLAR UNA EMPRESA DE SERVICIOS DOMESTICOS

**Dirian Gissel Carcamo Montes**

**Jose David Lopez Escoto**

### **Resumen**

La rotación de empleadas domésticas en los hogares es del M.D.C. es una desventaja para aquellos que quieren acceder a este servicio, como para los que buscan brindarlo, ya sea por la pérdida de confianza, falta de garantías laborales o por otras razones, lo que genera una problemática que quisimos abarcar, debido a que en reiteradas ocasiones se escucha sobre deficiencias en este servicio y que nosotros mismos experimentamos muchas veces en nuestros hogares. Para la elaboración de este proyecto se hizo una investigación sobre este tema, con el propósito de saber si es factible brindar este servicio por medio de una empresa formal que garantice un servicio de calidad con normas laborales de acuerdo con la ley hondureña, que luego se reflejan, en ingresos para la empresa, satisfacción del cliente y generación de empleo. La investigación se llevó a cabo por medio de encuestas y la búsqueda de información en fuentes secundarias, que llevaron a encontrar los principales factores que las personas valoran de este servicio, cuanto están dispuestos a pagar y determinar si es factible o no la creación de una empresa de esta naturaleza.

**Palabras Clave:** Factibilidad, Garantías laborales, Ingresos, Fuentes de información.



## STUDY OF FEASIBILITY TO DEVELOP A COMPANY OF DOMESTIC SERVICES

**Dirian Gissel Carcamo Montes**

**Jose David Lopez Escoto**

### **Abstract**

The domestic workers rotation in homes from M.D.C. it is a disadvantage for those who want to access this service, as for those who seek to provide it, either due to the loss of confidence, lack of work guarantees or for other reasons, which generates a problem that we wanted to cover, because in repeated Sometimes we hear about deficiencies in this service and that we ourselves experience many times in our homes. To carry out this project, an investigation of the main variables was necessary, with the purpose of knowing if it is feasible to provide this service through a formal company that guarantees a quality service with labour standards in accordance with Honduran law, which is then They reflect, in income for the company, customer satisfaction and employment generation. The research was carried out through surveys and the search for information in secondary sources, which led to finding the main factors that people value from this service, how much they are willing to pay and determine if it is feasible or not to create a company of this nature.

**Keywords:** Feasibility, Labour guarantees, Incomes, Sources of information.

## **DEDICATORIA**

Dirian Gissel Carcamo Montes: Quiero dedicar este proyecto primero a Dios quien guía mis pasos cada día, ha llenado mi vida de bendiciones, y es quien me ha permitido obtener este logro académico

A mi familia por apoyarme siempre en mis decisiones y fomentar en mi un espíritu de perseverancia

A cada uno de los catedráticos quienes aportaron sus conocimientos y pude obtener de cada uno de ellos el aprendizaje necesario

A todos, por ser parte de mi vida y saber que puedo contar con su apoyo siempre **MUCHAS GRACIAS.**

Jose David Lopez Escoto: Quiero dedicar este proyecto primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la salud necesaria para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. No puedo dejar de dedicarle el proyecto a mi madre Maritza Escoto, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ella. Finalmente quiero dedicarle una parte de este esfuerzo y éxito a todos mis amigos que han estado en las buenas y en las malas, así como a mis compañeros de clase durante toda la maestría de los cuales aprendí mucho y gracias a ellos me convertí en un mejor profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradeciendo a todas las personas que apoyaron una gotita de motivación y conocimiento para que la maestría y nuestro proyecto final pudieran ser un éxito.

También queremos agradecer al Lic. Edwin Araque Bonilla ya que su guía y apoyo fueron indispensables para la culminación del trabajo. Su ayuda y aporte hicieron del tiempo ejecutado en el proyecto una experiencia satisfactoria y sumamente enriquecedora.

Finalmente queremos agradecer a nuestros amigos, nuestros compañeros de clases y a los docentes de maestría que nos brindaron de su conocimiento en UNITEC, a todas las personas que nos ayudaron a poder terminar nuestra tesis con el mayor de los éxitos, los tendremos en nuestros pensamientos siempre.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1    Introducción.....	1
1.2    Antecedentes .....	1
1.3    Definición del problema .....	2
1.3.1    Enunciado del problema.....	2
1.3.2    Planteamiento del problema .....	3
1.3.3    Preguntas de investigación .....	3
1.4    Objetivos del proyecto.....	3
1.4.1    Objetivo general .....	3
1.4.2    Objetivos específicos .....	3
1.5    Justificación .....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1    Análisis de la situación actual .....	6
2.1.1    Antecedentes del trabajo domestico.....	6
2.1.2    Situación mundial del trabajo domestico .....	7
2.1.3    Situación de honduras respecto al trabajo domestico .....	9
1.4    Beneficio socioeconómico para honduras .....	11
2.2    Teorías de sustento .....	11
2.2.1    Análisis de las metodologías .....	11
2.2.2    Análisis crítico de metodología .....	16
2.3    Conceptualización y definiciones.....	17
2.3.1    Trabajo Domestico.....	17
2.3.2    Estudio de Mercado .....	18
2.3.3    Mercado Meta.....	18
2.3.4    Estudio técnico .....	18
2.3.5    Estudio de sensibilidad.....	19
2.3.6    Producto interno bruto (PIB).....	19

2.3.7 La Tasa Interna de Retorno (TIR).....	19
2.3.8 Valor actual neto (VAN) .....	19
2.3.9 Tasa Libre de Riesgo .....	19
2.3.10 Beta de la Industria .....	19
2.3.11 Prima por Riesgo .....	20
2.3.12 Riesgo del país.....	20
2.4 Instrumentos utilizados.....	20
2.5 Marco legal .....	20
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>22</b>
3.1 Congruencia Metodológica .....	22
3.1.1 Variables de Estudio .....	22
3.1.2 Operacionalización de Variables .....	23
3.2 Enfoque.....	25
3.3 Diseños de Investigación .....	25
3.4 Alcance .....	25
3.5 Hipótesis .....	26
Se elaboro la siguiente hipótesis para medir los escenarios en análisis sensibilidad: .....	26
a) Hd1: La variable de factibilidad financiera es sensible a la Tasa Interna de Retorno (TIR) .....	26
3.6 Población .....	26
3.7 Muestras .....	26
3.8 Instrumentos.....	26
3.8.1 Entrevista a profundidad .....	27
3.8.2 Aplicación de encuesta.....	27
3.8.3 Factores para considerar para la aplicación de los instrumentos .....	27
3.9 Fuentes de Información .....	28
3.9.1 Fuente primaria.....	28
3.9.2 Fuente Secundaria.....	29
3.10 Limitantes: .....	29
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>30</b>
4.1 Resultados de encuesta .....	30
4.2 Análisis de Mercado .....	39

4.2.2 Cuantificar la demanda .....	42
4.2.3 Mezcla de marketing de servicio .....	45
4.3 Análisis Financiero .....	51
4.3.1 Proyección de los ingresos .....	52
4.3.2 Proyección de los gastos .....	52
4.3.3 Plan de inversión .....	53
4.3.4 Estado de Resultados Proyectado .....	53
4.3.5 Balance Inicial .....	54
4.3.6 Costo de capital .....	55
4.3.7 Análisis de sensibilidad .....	56
4.4 Análisis Técnico .....	59
4.4.1 Estructura Organizacional .....	59
4.4.2 Perfil del puesto .....	59
4.4.3 Programa de capacitación .....	60
4.5 Análisis legal .....	62
4.5.1 Constitución de La empresa .....	62
CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
5.1 Conclusiones .....	68
5.2 Recomendaciones .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
ANEXOS .....	73
Anexo 1. Distribución de los grupos sociales por país; circa 2012 .....	73
Anexo 2. Tasa de crecimiento demográfico .....	73
Anexo 3. Hogares clase media M.D.C. ....	74
Anexo 4. Salarios por hora 2017 .....	75
Anexo 5. Encuesta .....	76
Anexo 6. Ejemplo de contrato de empleo por hora .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Metodológica .....	22
Tabla 2. Variables .....	23
Tabla 3. Punto de equilibrio empleadas permanentes .....	39
Tabla 4. Hogares clase media del M.D.C. ....	41
Tabla 5. Proyección de crecimiento de hogares en M.D.C.....	41
Tabla 6. Punto de equilibrio de servicios domésticos por hora .....	42
Tabla 7. Servicio por horas con proyección a 5 años.....	43
Tabla 8. Proyección de hogares por año.....	44
Tabla 9. Inflación proyectada .....	45
Tabla 10. Precio por hora .....	46
Tabla 11. Detalle de costos y precios por hora proyectado .....	46
Tabla 12. Atributos del servicio.....	47
Tabla 13. Numero de empleadas de acuerdo con el crecimiento de horas laborales .....	49
Tabla 14. Presupuesto anual de publicidad .....	51
Tabla 15. Proyección de ingresos .....	52
Tabla 16. Costos fijos y variables .....	52
Tabla 17. inversión .....	53
Tabla 18. ER.....	53
Tabla 19. BG .....	54
Tabla 20. Costo de Capital .....	55
Tabla 21. Análisis Financiero del proyecto .....	55
Tabla 22. Escenario 1 .....	56
Tabla 23. Escenario 2.....	57
Tabla 24. Escenario 3.....	58
Tabla 25. Resumen final de principales indicadores financieros a considerar .....	58
Tabla 26. Plan de capacitación .....	61
Tabla 27. Gastos legales .....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación de variables.....	22
Figura 2. Hogares que han tenido, o cuentan en la actualidad con empleada domestica .....	30
Figura 3. Promedio de Personas que habitan un Hogar .....	31
Figura 4. Factores por considerar para contratar una empleada de servicios domésticos. ....	31
Figura 5. En cuanto a la experiencia, calificamos la importancia en las habilidades de una empleada ..	32
Figura 6. En cuanto a Valores y Principios clasificamos la importancia de los siguientes valores .....	33
Figura 7. Rango de edad que se considera adecuado para una empleada de servicios domésticos .....	34
Figura 8. Razones más comunes para terminar una relación laboral entre un patrón y una empleada ..	34
Figura 9. Le gustaría contratar este servicio por medio de una empresa que sirva como intermediaria entre la parte interesada y la empleada .....	35
Figura 10. Cuanto estaría dispuesto a pagar por este servicio .....	35
Figura 11. Porcentaje que estaría dispuesto a pagar por hora por un trabajo especializado .....	36
Figura 12. Horas que estaría dispuesto a contratar el servicio .....	37
Figura 13. Genero de la persona que participo en la encuesta .....	37
Figura 14. Rango de edad de las personas que participaron en el estudio .....	38
Figura 15. Rango de ingresos de las personas que participaron en el estudio .....	38
Figura 16. Punto de equilibrio empleadas permanentes .....	40
Figura 17. Punto de equilibrio servicio doméstico por hora .....	43
Figura 18. Ciclo de vida .....	50
Figura 19. Organigrama .....	59

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Introducción**

Se presenta el siguiente estudio de factibilidad para determinar la rentabilidad que puede tener la creación de una empresa orientada al servicio doméstico en los hogares hondureños, este estudio se llevará a cabo en la zona del municipio del distrito central, enfocado en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela. La idea es desarrollar un amplio estudio de factibilidad para poder abarcar todos los componentes necesarios para comprobar la factibilidad. Este tema es seleccionado por la alta demanda que hay en los hogares de obtener una empleada doméstica que cubra las expectativas de un personal calificado con experiencia, y que a la vez tenga un costo accesible. Se espera con este estudio poder crear una empresa que cubra las expectativas del cliente y desarrollar las mejoras necesarias según las necesidades de los clientes para poder lograr ser la empresa número uno en este rubro.

## **1.2 Antecedentes**

Tradicionalmente las mujeres han sido las encargadas del hogar dedicándose a actividades de limpieza del hogar y cuidado de los niños sin embargo en los últimos años las mujeres han tomado un protagonismo en trabajos de oficina y de campo que solo desempeñaban los hombres y cada día son más las mujeres que trabajan y reciben remuneración económica que hacen que los ingresos de la familia incrementen de igual forma las condiciones de vida.

Este fenómeno hace que estos hogares donde el hombre como la mujer tienen que salir a trabajar para una empresa o un negocio propio, y se ven en la necesidad de contratar una empleada doméstica que se encargue principalmente de la limpieza y en muchos casos también del cuidado de los niños

Sin embargo, en los últimos siete años la contratación de una empleada de servicios se ve más compleja debido a varios factores entre los principales se encuentra la falta de confianza por la inseguridad, poco ética de las empleadas, espacios en los hogares. Sumado a lo anterior cada día se requiere personal cada vez más especializado que pueda atender áreas específicas en los hogares como ser por ejemplo cuidado de niños, lavado y planchado, limpieza de jardines, entre otros.

El mercado del servicio doméstico en Honduras no posee un tiempo de origen específico, ya que desde hace muchos años ha sido parte cultural de este país, este servicio ha sido asociado a personas que provienen de zonas rurales y buscan empleos en las ciudades; ya que este servicio no requiere que la mano de obra este calificada, el trabajo como “empleada doméstica” es una alternativa de poder alcanzar un empleo remunerado y llegar a solventar las necesidades de familias en el interior del país, esta tendencia ha comenzado a cambiar en el país a partir de mediados del año 2012 a raíz de modificaciones en el código de trabajo que obligan a los patronos a cumplir con más obligaciones con el fin de evitar abusos laborales y mejorar las condiciones de trabajo.

### **1.3 Definición del problema**

#### **1.3.1 Enunciado del problema**

Se ha observado en muchos hogares de Honduras y más específicamente el Distrito Central, la gran rotación de empleadas al servicio doméstico, lo que lleva a pérdidas de tiempo y recursos por parte de los que emplean este servicio. La falta de confianza y abusos son una de las principales razones por las cuales se terminan las relaciones laborales, además la falta de capacitación hace que los hogares no se sientan satisfechos por como se genera el mismo, todo esto lleva a una preocupación constante para las personas que tienen la necesidad de servicios domésticos.

Es por esto que la falta de personal doméstico capacitado con las competencias y destrezas que exigen los hogares hondureños es el principal problema.

### **1.3.2 Planteamiento del problema**

Personal no capacitado que cubra las necesidades de los hogares hondureños

### **1.3.3 Preguntas de investigación**

- ¿Es viable financieramente la constitución de una empresa de servicios domésticos?
- ¿Qué determinara la viabilidad del estudio de mercado para ofrecer este tipo de servicio?
- ¿Qué aspectos legales y administrativos son los necesarios para desarrollar este tipo de empresas orientadas al servicio doméstico?
- ¿Qué modelo de capacitación es el más indicado para desarrollar el talento del personal que prestara el servicio?

## **1.4 Objetivos del proyecto**

### **1.4.1 Objetivo general**

Desarrollar un estudio de factibilidad de una empresa orientada al servicio doméstico en el municipio del distrito central

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la viabilidad financiera que nos permita desarrollar una empresa que ofrezca servicios domésticos a los hogares del Distrito Central.
2. Determinar la viabilidad de mercado que nos permita desarrollar una empresa que ofrezca servicios domésticos a los hogares del Distrito Central.
3. Determinar la viabilidad legal y administrativos que nos permita desarrollar una empresa que ofrezca servicios domésticos a los hogares del Distrito Central.
4. Elaborar un modelo de capacitación que nos permita identificar las actividades que se desarrollaran para poder capacitar al personal contratado.

## **1.5 Justificación**

El desarrollo de este estudio nos permitirá evaluar la rentabilidad, utilidad e impacto que hay en la creación de una empresa que ofrezca los servicios domésticos.

De lograr un efecto positivo con un personal calificado estaríamos supliendo una gran necesidad en los hogares hondureños ya que los integrantes del hogar podrían desarrollar sus labores con la tranquilidad necesaria y poder tener un voto de confianza con la empresa en mención

Este tipo de empresas cubre una problemática a nivel nacional desarrollándose mas en las zonas donde la mayoría de las mujeres trabajan, buscamos ser facilitadores de un servicio que haga que sus labores diarias no se vean interrumpidas por la falta de una empleada domestica

Uno de nuestros propósitos es garantizarle a la persona que hace la contratación es que contara con personal capacitado y permanente

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se pretende exponer y analizar los antecedentes principales, teorías y elementos importantes para situar en contexto y fundamentar esta investigación. Para efectos de esta tesis se entenderá como trabajo doméstico.

En el capítulo anterior se estableció la oportunidad realizar un estudio de factibilidad de una empresa dedicada a ofrecer un servicio de empleadas domésticas en hogares hondureños, mostrando los antecedentes de este rubro en Honduras. La implementación de este servicio permitiría establecer un nuevo modelo de contratación de empleadas domésticas en Honduras, dadas las necesidades de los hogares de un servicio doméstico que sea de confianza y con estándares aceptables.

Como el realizado en un domicilio particular, el hogar, en el marco de una relación de trabajo por la que la persona empleada recibe una remuneración. Las trabajadoras domésticas pueden laborar a tiempo completo o tiempo parcial, pueden trabajar para un solo empleador o para varios, pueden habitar en la casa del empleador (trabajo “puertas-adentro” o “cama-adentro”) o en su propia residencia (“trabajo puertas-afuera” o “cama-afuera”), o bien pueden trabajar en el extranjero. En cualquier caso, una característica fundamental asociada con esta relación laboral es que el empleador no obtiene ninguna ganancia económica o interés comercial asociado con las tareas que realiza el o la trabajadora (OIT, 2016, p. 1)

Son muchas las actividades en las que se desenvuelve el trabajo doméstico, por lo que se deberá determinar cuáles son los aspectos más importantes en este servicio y establecer el perfil de un trabajador domestico para así hacer una delimitación y generar un mejor servicio, para efectos de este estudio se establecerá según la Organización Mundial de Trabajo.

La actividad de trabajo doméstico comprende labores tales como limpiar la casa, cocinar, lavar y planchar la ropa, así como el cuidado de los niños, adultos mayores o enfermos miembros de la familia empleadora. La actividad incluye también tareas como la jardinería, la vigilancia o los servicios de choferes privados e incluso quienes se ocupan del cuidado de las mascotas(OIT, 2016, p. 1)

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

### **2.1.1 Antecedentes del trabajo domestico**

Históricamente, este tipo de servicios no tiene una fecha determinada que establezca su origen, sin embargo, existen evidencias que indican que desde los tiempos de la antigua Roma este tipo de servicio doméstico se ha visto estrechamente vinculado con la esclavitud.

Los esclavos urbanos, por vivir cerca de sus amos, gozaban de ciertos privilegios inexistentes para un esclavo rural. Eran “criados”, y cumplían las más variadas funciones, desde desvestir y vestir a su amo en los baños termales (como los del gramático Galiano) hasta espiar a los amigos y sirvientes de condición libre del amo o la señora de la casa(Hipernova, 2014)

También existen antecedentes de parte del origen en América que muestran como el racismo afecto a las personas que entregaban este servicio.

A comienzos del siglo 20, inmigrantes europeas recién llegadas y que también trabajaban como empleadas domésticas, dejaron el campo tan pronto como el trabajo en las fábricas se convirtió en una opción. Las mujeres afroamericanas, que con frecuencia eran excluidas de la fuerza de trabajo “público”, continuaron trabajando como empleadas domésticas, y su trabajo comenzó a ser visto como “trabajo de mujeres negras”. La imagen de la “mammy” pasó a representar a las mujeres afroamericanas en los medios de comunicación tradicionales(Jacqueline Jones, 1985, p. 15)

La creación de nuevas organizaciones como la Asociación Internacional de Trabajadores, fundada en 1864 por Karl Marx, Friedrich Engels y Mijaíl Bakunin. La OIT creada en 1919, como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, reflejaron la convicción de las naciones que la justicia social es esencial para alcanzar una paz en beneficio de todas las personas.

Todos estos esfuerzos han mejorado la situación laboral para muchas profesiones, sin embargo, las personas que han sido integradas a desempeñar tareas domésticas en la mayoría de los casos han sido los menos beneficiados de las conquistas laborales de las que han sido beneficiados el resto de trabajadores. Aunque cuenta con poco reconocimiento social, siempre es objeto de estudios por su naturaleza, peculiaridades y su tendencia al incremento, ya que es una solución al desempleo en zonas de bajos ingresos económicos, siendo esta una opción de subsistencia para millones de personas. Lo que ha generado que organismos internacionales expresan preocupaciones importantes.

El trabajo doméstico ha sido tradicionalmente objeto de condiciones de trabajo inadecuadas, extensas jornadas, bajos salarios, trabajo forzoso y una escasa o nula protección social; es decir, expuesto a condiciones que están lejos del concepto de trabajo decente que promueve la OIT. Esta situación es, en gran medida, el reflejo de la escasa valoración social y económica que las sociedades suelen otorgar a la actividad, lo que en muchas situaciones se refleja en la ausencia de legislaciones adecuadas y en la falta de una aplicación efectiva de las mismas. (OIT, 2016, p. 1)

### **2.1.2 Situación mundial del trabajo domestico**

A nivel mundial se estima que en el 2013 había al menos 67,1 millones de personas empleadas en el sector de trabajo doméstico, distribuidas en 176 países (ILO, 2015, p. 5) Considerando la cifra oficial, la cantidad personas empleadas en el sector de trabajo doméstico no deja de ser importante, y para colocarla en perspectiva, en la hipótesis de que todas las trabajadoras domésticas trabajaran en un solo país, este estaría entre uno de los diez países empleadores más grandes del mundo.

Según (OIT, 2016, p. 4) El trabajo doméstico es una fuente significativa de empleo; representa el 4 por ciento la fuerza de trabajo a nivel mundial. Como categoría ocupacional, el sector posee una importancia relativa menor en los países industrializados, donde el trabajo doméstico como porcentaje del empleo total no llegan a representar más del 1,5 por ciento, en comparación con los países en desarrollo y emergentes, donde la importancia es mucho mayor. Por ejemplo, en América Latina y el Caribe el 6,0 por ciento de la fuerza de trabajo se ubica en la categoría trabajo doméstico, seguida por los Estados Árabes (7,7 por ciento), África (2,2 por ciento) y Asia y Pacífico (excluyendo China) (1,4 por ciento).

El rubro del servicio doméstico es de las ocupaciones menos remuneradas en el mundo. Según estimaciones realizadas por la OIT, las personas empleadas en el sector de trabajo doméstico tienen típicamente salarios que representan menos de la mitad del salario promedio del mercado (como en Francia), y en algunos casos el salario del sector no supera el 20 por ciento del salario promedio, como sucede en Qatar (KristinCarls, 2015).

La percepción en cuanto a que el trabajo doméstico es “improductivo” debido a que no genera beneficios directos para los empleadores, también representa un elemento que justifica los bajos salarios (Manuela Tomei, 2011, p. 185). Información para Suiza muestra que las trabajadoras domésticas ganaban 10,3 por ciento menos que otras trabajadoras que realizaban las mismas tareas en un lugar de trabajo distinto a un hogar particular (Yves Flückiger, 2009, p. 25); eso quiere decir que en trabajos muy parecidos los sueldos no suelen ser los mismos.

### **2.1.3 Situación de honduras respecto al trabajo domestico**

Actualmente en Honduras no se cuenta con una organización para las trabajadoras domésticas, al menos 95 mil 110 mil personas, en su mayoría mujeres, laboran como empleadas domésticas en el país, según las cifras que resultaron de la encuesta de hogares realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

“El número no varía, actualmente la encuesta está en campo, el empleo doméstico anda en 95 mil y 110 mil, dependiendo de la estacionalidad, pero esa más o menos es la cifra que se maneja”, explicó el gerente de Estadística Social del INE, Horacio Lobo.

Al menos el 60 por ciento del total de las empleadas se registra en Tegucigalpa y Comayagüela, seguido de San Pedro Sula, luego de La Ceiba y Choluteca, cabe destacar que a pesar de que existen hombres haciendo labores domésticas, el número mayor lo ocupan las féminas. En la capital los propietarios de casas acostumbran traer empleadas domésticas del interior del país o piden mujeres con recomendaciones de empleados anteriores. La cantidad de empleadas domésticas ha disminuido debido a que muchas acuden a trabajar a las maquilas, sobre todo en la costa norte donde esa industria ha florecido. (Tribuna, 2015)

Hay una falta de información hacia este tipo de empleadas ya que carecen en su mayoría de los derechos a los cuales son beneficiadas siendo en su mayoría explotadas, se ha visto una evolución por parte de las autoridades en querer mejorar las condiciones de vida y de trabajo de las trabajadoras domésticas creando nuevas leyes y beneficios que antes no se contaban con ellos, las trabajadoras domésticas de Honduras se encuentran en un proceso de organización para ir en busca de sus derechos y lograr un empleo digno y un salario justo. La necesidad de crear una ley que regule las tareas de las empleadas domésticas es necesaria ya que en la actualidad muchas cumplen con jornadas extenuantes de hasta 14 horas diarias y devengan un salario promedio de 2,700 lempiras, unos 112 dólares. (Criterio, 2016)

Por su parte la defensora de derechos humanos indica lo siguiente: “apuntó que a pesar de que la ruta hacia los Estados Unidos es muy peligrosa, las mujeres hondureñas siguen migrando como portadoras de un proyecto económico o como una estrategia de sobrevivencia ante la crisis económica que hay en el país” (Zulema, 2016)

Citó que: tres de cada cuatro migrantes hondureños en España son mujeres, quienes se van a realizar trabajos domésticos y de cuidado de otras personas, en condiciones de precariedad, similares a las hay en Honduras, porque esta nación europea también es parte del sistema capitalista y patriarcal. (Zulema, 2016)

El trabajador doméstico tiene derecho a asistir a la escuela nocturna. También derecho a vacaciones remuneradas como todos los trabajadores. El Código del Trabajo indica como Derechos y Beneficios Empleados Domésticos tendrán un día de descanso remunerado por cada seis de trabajo. De acuerdo con la Ley, al trabajador doméstico no se aplicarán las disposiciones sobre días feriados, pero gozarán de un descanso de diez horas diarias, de las cuales por lo menos ocho horas, han de ser nocturnas y continuas, y dos deben destinarse a las comidas durante los días feriados. En las contrataciones, los primeros quince días se consideran como prueba y cualquiera de las partes puede finalizar el contrato con previo aviso verbal de un día. Después del periodo de prueba, para terminar el contrato ambas partes deben avisar con siete días de antelación, el patrono debe pagar al trabajador los días servidos. Según el código, autorizan al patrono dar por terminado el contrato de trabajo; en los casos de abandono, falta de honradez y moralidad; en los casos a la falta de respeto o maltrato a las personas de la casa y en el cumplimiento de los deberes.

## **1.4 Beneficio socioeconómico para honduras**

El desarrollo de una empresa orientada al servicio doméstico no solo contribuirá a suplir una necesidad si no que, con el beneficio socioeconómico mediante la generación de empleo directo e indirecto, contribución fiscal y al producto interno bruto (PIB). Según datos estadísticos del informe del Banco Central de Honduras (BCH, 2016), el Producto Interno Bruto (PIB) incremento interanual de 3.8 % es uno de los principales indicadores de crecimiento de la economía hondureña.

## **2.2 Teorías de sustento**

En la siguiente sección del estudio se detallan las distintas teorías que se utilizarán para demostrar la factibilidad del proyecto, financiera, técnica y mercadológica del proyecto.

### **2.2.1 Análisis de las metodologías**

#### **2.2.1.1 Factores a considerar al contratar un empleado domestico**

La calidad de una empresa de servicios de origen domestico depende de muchos factores, no todos fáciles de medir, ya que presentan diferentes perspectivas y necesidades para cada hogar ni tienen toda una importancia igual para cada familia. Recomendaciones del sitio web “Servicios Domésticos de Hogares” hablan de factores al momento de determinar un buen empleado doméstico (Servicios Domésticos de Hogares, 2016)

Los factores más importantes al momento de la contratación de una empleada de servicios domésticos son; las necesidades del que contrata el servicio, el día de la entrevista., qué busca el candidato, aptitudes del candidato en relación con los requerimientos, experiencia y vivencias del candidato, solicitud de referencias o informes, dudas, del candidato y confirmación de la disponibilidad en la fecha de incorporación, marco legal y ayudas a la contratación.

#### **2.2.1.2 Estudio de mercado**

Para poder entender a profundidad y ejecutarlo de la mejor forma es necesario conocer los aportes de los expertos. Según Kotler, Bloom y Hayes, es un estudio de mercado el que "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado

específica que afronta una organización"(Geoffrey, 2003). Es necesario un estudio de mercado para el proceso no siempre sencillo de obtener información y analizarla, el uso de la misma derivara en la creación de planes de negocios orientados a las necesidades del mercado más precisos, que determinaran como diferenciar a los clientes que estarían interesados en el producto o servicio que se ofrece. Randalllo define de la siguiente forma "La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing"(Kotler, Bloom, & Hayes, 2004).

Algunos expertos se refieren a los estudios de mercado como aquellos que "describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor" (Malhotra, 1997).

### **2.2.1.3 Mezcla de marketing**

A mediados de los 80s el Dr. Jerome McCarthy (premio Trailblazer de la American Marketing Asociación) introdujo el concepto de las 4 P's que actualmente es utilizado para estructurar herramientas o variables de la mezcla en la mercadotecnia, las mismas contienen los elementos que deben estas presentes en cualquier campaña de marketing.

Se dice que el marketing es el arte de ofrecer lo que el mercado quiere y obtener ganancias, pero para lograr esto se deben realizar estudios de mercados y conocer: que vender, a qué tipo de público le interesa un determinado producto, cuáles serían los canales de distribución y técnicas adecuadas de comunicación para vender dicho producto y precio al que se le debe vender. Las 4 P's son: Producto, Precio, Promoción y Plaza de Distribución. El objetivo final de las mezclas de la mercadotecnia y las 4 P's es ayudar a conseguir la satisfacción de las necesidades del mercado con el fin de aportar una utilidad a la empresa(Kotler et al., 2004; Paniagua, 2012; Turcios, 2010).

#### **2.2.1.4 Estudio técnico**

El estudio técnico es fundamental en un proyecto de inversión, ya que es en este dónde se estudia la localización y como se generará el servicio; ilustrando así todos los factores influyentes para el mejor desarrollo del proyecto. El estudio técnico definirá: Dónde, Cuánto, Cuándo, Cómo y Con Qué para poner la empresa en marcha (Rosales, 2005).

El estudio administrativo del proyecto comprende el análisis del marco jurídico en el cual va a operar la unidad empresarial como paso previo a la definición del tipo de empresa que se va a constituir, la determinación de la estructura organizacional más adecuada, aspectos de contratación de personal a las características y necesidades del proyecto y la descripción de los sistemas, procedimientos y reglamentos que orientan y regulan las actividades para operación.

El estudio Legal se analiza las normas que regularán las distintas acciones en los períodos de gestación, implementación y operación; es decir, que se ajuste a las leyes, decretos, reglamentos y demás normatividad que regulan el giro de la empresa (Medina, 2011).

#### **2.2.1.5 Estudio financiero**

Estudio financiero es el análisis de la capacidad de una empresa para ser sustentable, viable y rentable en el tiempo, es una parte fundamental de la evaluación de un proyecto de inversión. Para realizar este estudio se utiliza información de varias fuentes, como por ejemplo estimaciones de ventas futuras, costos, inversiones a realizar, estudios de mercado, de demanda, costos laborales, costos de financiamiento, estructura impositiva, etc. Su objetivo es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores (Estudio Técnico y de Mercado) y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica (Anzil, 2012). El estudio financiero se basa en realizar un diagnóstico de la situación financiera mediante la aplicación de métodos y la interpretación de estados financieros y estudios previos. Convirtiendo los datos en información útil, esto permitirá decidir y observar la viabilidad del plan de negocios cuantificando la inversión necesaria.

### **2.2.1.6 Análisis de sensibilidad**

El análisis de sensibilidad busca medir cómo se afecta la rentabilidad o los parámetros para evaluación de un proyecto como la (TIR, VAN) cuando una o varias variables del proyecto cambian. Las variables puede ser ingresos, costos, precios etc. Cuando sólo una de las variables se modifica, nos encontramos frente al análisis de sensibilidad por variables (o unidimensional) si, en cambio, más de una cambia de valor, entonces estamos ejecutando un análisis de sensibilidad por escenarios (también conocido como multidimensional (Briseño, 2017)). El objetivo principal del análisis de sensibilidad es facilitar la toma de decisiones de la empresa ayudando a identificar las variables que afectan directa y económicamente el resultado del negocio y las variables que no se obtendrán resultados. En todo análisis de sensibilidad es importante crear diferentes escenarios para tener diferentes perspectivas del negocio.

### **2.2.1.7 Teoría del valor de la inversión**

#### **a) VPN (Valor Presente Neto)**

Este método calcula el valor presente de todos los flujos de efectivo futuros por medio de la tasa de rendimiento deseada. La tasa de rendimiento mínima deseada depende del riesgo del proyecto que se propone entre más grande el proyecto, más alta la tasa. Un VPN positivo significa que la aceptación del proyecto incrementara el valor de la empresa, debido a que el valor presente de los flujos de entrada de efectivo del proyecto supera a los flujos de salida. Un VPN negativo implica una disminución del valor de la empresa y un VPN igual al de los flujos de salida significa que no incrementará ni disminuirá el valor de la compañía (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006). El valor presente neto permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero: Maximizar la inversión, permite determinar si dicha inversión se puede incrementar o reducir el valor de la empresa. En términos prácticos, es tomar todo el dinero que se desea obtener en una inversión y trasladar esos retornos al presente para decidir si vale la pena realizar la inversión.

## b) Modelo de la Tasa Interna De Retorno (TIR)

Este modelo determina la tasa de interés para la que el VPN es igual a cero. Si dicha tasa, denominada la tasa interna de rendimiento, es mayor que la mínima que se desea para el rendimiento, el proyecto será atractivo, y no lo será si aquella no es mayor que la (Horngren & Sundem, 2014):

Si la  $TIR >$  tasa de retorno mínima deseable, entonces el  $VPN > 0$  y se debe aceptar el proyecto.

Si la  $TIR <$  tasa de retorno mínima deseable, significa que el  $VPN < 0$  y el proyecto debe rechazarse.

### 2.2.2.2 Plan de negocio

El plan de negocios es un documento que describe en detalle los objetivos de un negocio o compañía. Se utiliza principalmente para la administración de un proyecto dentro de una empresa grande y convencer a inversionistas sobre tu negocio o idea. El objetivo principal del plan de negocios es demostrar tu modelo de negocios, determinar la viabilidad económica, financiera del negocio y proyectar el futuro para valorar la empresa por terceros. El plan de negocios es estratégico y táctico. Es un documento que demuestra la dirección que vas a tomar como compañía. Especifica las metas y objetivos que tienes y como llegarás a cumplirlas (Aldana, Ibarra, & Loewenstein, 2011; [www.mediasplash.co](http://www.mediasplash.co), 2017).

#### **Pasos para la elaboración de un plan de negocio:**

- **Estructura ideológica.** Incluye el nombre de la empresa, así como la misión, visión, valores y una descripción de las ventajas competitivas del negocio
- **Estructura del entorno.** Se fundamenta en un análisis de las fortalezas y debilidades de la empresa, así como del comportamiento del sector en el que se desarrolla, tendencias del mercado, competencia y clientes potenciales

- **Estructura mecánica.** Aquí se enlistan las estrategias de distribución, ventas, mercadotecnia y publicidad, es decir, qué acciones hay que ejecutar para lograr el éxito de la idea de negocios.
- **Estructura financiera.** Este punto es esencial pues pone a prueba –con base en cálculos y proyecciones de escenarios– la viabilidad de la idea, hablando en términos económicos, y si generará un margen de utilidad atractivo.
- **Recursos humanos.** Ayuda a definir cada uno de los puestos de trabajo que se deben cubrir y determina los derechos y obligaciones de cada uno de los miembros que integran la organización. No importa si estás arrancando tú solo, esto será tu base para asegurar el crecimiento de tu empresa(www.entrepreneur.com, 2017).

### **2.2.2 Análisis crítico de metodología**

Con base en el análisis del método plan de negocio para la elaboración del estudio de factibilidad que determina la viabilidad económica, financiera y proyección a futuro basado en los estudios mercados, técnicos y financieros. Por lo anterior, se consideró que este modelo complementa un plan de negocio y la metodología adecuada para presente estudio.

#### **2.2.3.2 Beneficio de utilizar un plan de negocios**

- El plan de negocios permite conocer los posibles escenarios y todas las variables a las que debe enfrentar y ofrecer un análisis completo sobre la viabilidad de una empresa.
- Permite elaborar las estrategias y soluciones más adecuadas para concretar el proyecto.
- A diferencia de otros instrumentos parecidos, el plan de negocios es muy flexible y adaptable, ya que se elabora con base en el momento de la vida de la empresa y el tipo de negocio que se pretenda arrancar.
- Se convierte en una guía para iniciar un emprendimiento.(Hernández Barrera, 2010).

### **2.2.3.3 Criterio para elegir la metodología**

El presente estudio se pretende utilizar el modelo de plan de negocios ya que la diferencia principal entre un modelo de negocio y un plan de negocio es que uno complementa otro. El modelo de negocio forma parte de un plan de negocio ya que el modelo de negocio ayuda a crear una visión global sobre la idea del negocio desde la etapa de concepción de la idea para validar los factores principales como: el problema, mercado, la solución propuesta, canales de distribución, costos e ingresos. Una vez ya tener todo este panorama, se requiere un plan de negocio el cual demostrará un análisis completo sobre la viabilidad de la empresa en sentido financiero y operativo antes de puesta en marcha. En general el plan de negocio es de periodo de tiempo 4 años, es estratégico y táctico donde demuestra la dirección que se tomará la compañía y especificándose las metas y objetivos y como llegará a cumplirlas.

## **2.3 Conceptualización y definiciones**

A continuación, se presentan los conceptos fundamentales que se abordan en lo largo de la investigación, para facilitar la comprensión de los términos técnicos.

### **2.3.1 Trabajo Domestico**

Como aquel realizado en un domicilio particular, el hogar, en el marco de una relación de trabajo por la que la persona empleada recibe una remuneración. Las trabajadoras domésticas pueden laborar a tiempo completo o tiempo parcial, pueden trabajar para un solo empleador o para varios, pueden habitar en la casa del empleador (trabajo “puertas-adentro” o “cama-adentro”) o en su propia residencia (“trabajo puertas-afuera” o “cama-afuera”), o bien pueden trabajar en el extranjero. En cualquier caso, una característica fundamental asociada con esta relación laboral es que el empleador no obtiene ninguna ganancia económica o interés comercial asociado con las tareas que realiza el o la trabajadora (OIT, 2016, p. 1)

### **2.3.2 Estudio de Mercado**

Es el diseño, obtención, análisis y presentación sistemática de datos pertinentes a una situación de marketing específica que una organización enfrenta". Las empresas utilizan investigación de mercados en una amplia variedad de situaciones. Por ejemplo, la investigación de mercados puede ayudar a los mercadólogos a estimar el potencial de mercado y la participación de mercado, evaluar la satisfacción y el comportamiento de compra de los clientes, y medir la eficacia de la fijación de precios, de los productos, de la distribución y de las actividades de promoción (Kotler & Armstrong, 2012).

### **2.3.3 Mercado Meta**

El mercado meta "consiste en un conjunto de compradores que tienen necesidades y/o características comunes a los que la empresa u organización decide servir (Kotler & Armstrong, 2012).

### **Capacidad Instalada**

La capacidad instalada es el potencial de producción o volumen máximo de producción que una empresa en particular, unidad, departamento o sección; puede lograr durante un período de tiempo determinado, teniendo en cuenta todos los recursos que tienen disponibles, sea los equipos de producción, instalaciones, recursos humanos, tecnología, experiencia/conocimientos (Jara, 2015).

### **2.3.4 Estudio técnico**

El estudio técnico es fundamental en un proyecto de inversión, ya que es en este donde se estudia la localización y tamaño óptimo de las instalaciones; ilustrando así todos los factores influyentes para el mejor desarrollo del proyecto, entre los cuales se cuentan los agentes que influyen en la compra de maquinaria y equipo, así como la calendarización de la adquisición de estas, los diferentes métodos para determinar el tamaño de la planta, los métodos para su localización, y los métodos de distribución y, finalmente, también se examinan los procesos de producción que pueden operar para el proyecto de inversión (Rosales, 2005).

### **2.3.5 Estudio de sensibilidad**

El Análisis de Sensibilidad busca medir cómo se afecta la rentabilidad de un proyecto cuando una o varias variables del proyecto cambian (Briseño, 2017).

### **2.3.6 Producto interno bruto (PIB)**

Es un indicador económico utilizado para medir la producción de un país, basado en el valor total de la producción (valor de los bienes y servicios producidos) en el interior de un determinado país en un año (determinado por los agentes económicos que residen dentro del territorio nacional) (Enciclopedia financiera, s. f.).

### **2.3.7 La Tasa Interna de Retorno (TIR)**

La Tasa Interna de Retorno es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto (Arias, 2017).

### **2.3.8 Valor actual neto (VAN)**

El valor actual neto (VAN) es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto. Si tras medir los flujos de los futuros ingresos y egresos y descontar la inversión inicial queda alguna ganancia, el proyecto es viable (Molina, 2017).

### **2.3.9 Tasa Libre de Riesgo**

Es la tasa de la rentabilidad que se obtendría de una inversión segura. Normalmente se considera inversión segura la adquisición de letras, bonos, obligaciones o pagarés emitidos por el tesoro del país en el que se está realizando la inversión. Normalmente se utilizan la tasa de bono de Tesoro de EEUU.

### **2.3.10 Beta de la Industria**

Es un indicador del riesgo, tomando como referencia un indicador representativo del mercado; es decir, el coeficiente beta determina la volatilidad de una acción. La BETA es directamente proporcional a la variación del mercado; es decir, una acción se moverá con el mercado en la medida de lo grande o pequeña que sea su BETA.

### **2.3.11 Prima por Riesgo**

Es el sobreprecio que paga un país para financiarse en los mercados en comparación con otros países. De esta forma cuanto mayor es el riesgo país, más alta será su prima de riesgo y más alto será el tipo de interés de su deuda.

### **2.3.12 Riesgo del país**

Es un indicador sobre las posibilidades de un país emergente de no cumplir en los términos acordados con el pago de su deuda externa.

## **2.4 Instrumentos utilizados**

Los instrumentos utilizados en el presente estudio son entrevista a profundidad y aplicación de encuesta. La Entrevista profundidad consiste en la conversación entre el entrevistador y entrevistado donde el entrevistador guía la conversación con preguntas y el entrevistado expresa sus ideas y punto de vista sobre el tema. Una encuesta se define como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Gómez, 2009).

## **2.5 Marco legal**

En este punto buscamos identificar todos los requisitos legales que se requieren para poder llevar a cabo esta actividad, como primera instancia se necesita:

Constituir la empresa, escriturándose como una sociedad o como comerciante individual si no hubiese 2 o más personas involucradas

Tramite de RTN empresarial para inscribirse en la SAR y así poder declarar los volúmenes de venta y poder hacer el cálculo de pago de impuestos necesarios y así no sufrir alguna multa, tramite de permiso de operación por medio de la Alcaldía Municipal, el logo y nombre de la empresa debe de ser inscrita en la cámara de comercio, en este tipo de empresas se puede hacer una contratación por hora.

Según la ley de trabajo por hora se determina lo siguiente:

Considerando que mediante Decreto Legislativo No 230-2010 del 4 de Noviembre del 2010 se aprobó el programa nacional de Empleo por hora, como un programa especial de emergencia de carácter temporal, con el fin de fomentar el empleo digno, mantener los puestos de trabajo existentes, evitar el crecimiento de los índices de desempleo y subempleo en el país , con la ampliación de nuevas oportunidades de trabajo para la población hondureña, en los momentos de crisis económica para el país, con vigencia al 31 de Enero de 2014

#### Artículo 4 Ámbito de la aplicación

Las unidades productivas o de servicio que realicen labores, que si bien son propias de su giro mercantil , pero no son continuas por depender de contratos de producción, contratos por cantidades determinadas para entregas en fechas específicas con clientes ocasionales, de manera que la entrega o la llegada de la fecha prevista le pone fin a la labor contratada, así como aquellas labores que en determinadas temporadas, épocas o fechas del año se intensifican o requieren incremento temporal de mano de obra, pueden contratar trabajadores bajo los términos de esta ley (GACETA, 2014)

Al tener empleadas de planta como empresa estamos obligados a brindar vacaciones, beneficio de Seguro social, por ser un rubro de servicio se deben establecer parámetros en los contratos de trabajo siempre elaborados por un asesor legal.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se describe la metodología utilizada durante el proceso de investigación, detallando los métodos e instrumentos utilizados en la investigación de la implementación de una empresa de servicios domésticos.

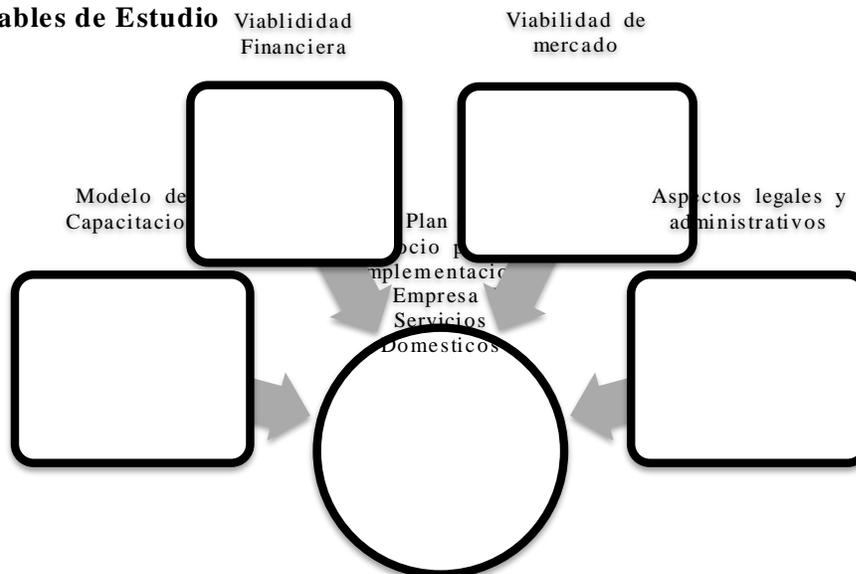
### 3.1 Congruencia Metodológica

**Tabla 1. Matriz Metodológica**

Objetivos		Preguntas de Investigación	Variables
General	Específico		
Desarrollar un estudio de factibilidad de una empresa orientada al servicio doméstico en el Municipio del Distrito Central En Honduras.	1. Determinar la viabilidad financiera, de mercado, legal y técnico que nos permita desarrollar una empresa que ofrezca servicios domésticos en los hogares del Municipio del Distrito Central de Honduras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Es viable financieramente la constitución de una empresa de servicios domésticos?</li> <li>• ¿Qué determinara la viabilidad del estudio de mercado para ofrecer este tipo de servicio?</li> <li>• ¿Qué aspectos legales y administrativos son los necesarios para desarrollar este tipo de empresa orientada al servicio doméstico?</li> </ul>	Viabilidad Financiera Aspectos Legales y administrativos Viabilidad de mercado
	2. Elaborar un diagrama de capacitación que nos permita identificar las actividades que se desarrollaran para poder capacitar al personal contratado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué modelo de capacitación es el más indicado para desarrollar el talento del personal que prestara el servicio?</li> </ul>	Modelo de capacitación

Fuente: (Elaboración Propia)

#### 3.1.1 Variables de Estudio



**Figura 1. Representación de variables**

### 3.1.2 Operacionalización de Variables

**Tabla 2. Variables**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumentos/ Pregunta	Opción de repuestas
Demanda de servicio domestico	La demanda se define como la total cantidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor	Porcentaje de hogares que requieren este servicio	Hogares del Distrito Central	¿Tiene, ha tenido o planea tener personal de servicio doméstico en su hogar?	Si no
Los factores (Experiencia, edad, valores y principios)	Los factores importantes para valoración de un servicio doméstico de calidad	Los factores que las personas consideran importante al momento de elegir un servicio domestico	Criterios de las personas al elegir una persona que brinde servicios domésticos	<p>¿Califique los siguientes factores al contratar una empleada de servicios domésticos? Siendo la calificación más alta 3 y la más baja 1.</p> <p>En cuanto a la Experiencia, Califique la importancia para usted de las siguientes habilidades en una empleada de servicios domésticos. Siendo la calificación más alta 4 y la más baja 1</p> <p>En cuanto a los valores y principios, Califique la importancia para usted de los siguientes valores y principios que debe tener una empleada de servicios domésticos. Siendo la calificación más alta 5 y la más baja 1</p> <p>En cuanto a la Edad, Elija el rango de edad que usted considere más adecuado para una empleada de servicios domésticos.</p>	<p>Experiencia        ---</p> <p>Valores y principios   ---</p> <p>Edad                ---</p> <p>Habilidades en la cocina</p> <p>Habilidades de limpieza</p> <p>Habilidades de lavado y planchado</p> <p>Habilidades en el cuidado de niños</p> <p>Discreción        ----</p> <p>Honradez         ----</p> <p>Respeto            ----</p> <p>Responsabilidad   ----</p> <p>Humildad          ----</p> <p>18-25        -----</p> <p>26-35        -----</p> <p>36-45        -----</p> <p>46 o más      -----</p>

Problemas en el servicio domestico	Son los factores que hacen que las personas dejen de contratar servicios domésticos	Factores necesarios que determinar, para la solución del problema	Principales criterios de terminación laboral en servicios domésticos	¿Cuál de las siguientes razones cree usted que es la más común para terminar la relación laboral entre un patrón y una empleada de servicios domésticos?	Pérdida de Confianza ___ Abandono de Trabajo ___ Situaciones Familiares ___ Situaciones medicas ___ Falta de experiencia ___ Otros
Aceptación de Mercado	Capacidad del mercador de aceptar un bien o servicio	Determina la necesidad del mercado de un servicio doméstico formal	Aceptación de mercado en el Municipio del distrito central	¿Le gustaría contratar este servicio por medio de una empresa que sirva como intermediaria entre usted y la empleada asegurándole un personal capacitado según sus necesidades?	SI _____ NO _____
Requisitos legales	Son las condiciones, impuestas por ley, que deban ser cumplidas por el proyecto.	Son leyes de carácter obligatorio para la ejecución del proyecto como tal o en la funcionalidad provista por el sistema terminado.	Leyes de Ministerio de trabajo	Investigación de código del trabajo	
Viabilidad Financiera	Es el dinero que están dispuesto a pagar por el servicio de empleadas domesticas	Ingresos que se esperan recibir en cuanto a la demanda del servicio	Estudio financiero	Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio?	Menos de L 2,000.00 De L 2001 a L 4,000.00 De L 4,001 a L 6,000.00 De L 6,001 a L 8,000.00 Mas de L 8,000.00

Fuente: (Elaboración Propia)

### **3.2 Enfoque**

El enfoque utilizado en la investigación es el enfoque mixto, a fin de permitir la combinación de técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, debido al uso de herramientas como encuestas y entrevistas para la obtención efectiva de datos asociados al tema de investigación. Así, ambos enfoques tienen fortalezas que utilizándolos de manera adecuada permiten maximizar los resultados y lograr los objetivos de la investigación (Hernández Sampieri, 2014). La entrevista a profundidad corresponde a la investigación cualitativa y la aplicación de la encuesta forma parte de enfoque cuantitativo.

### **3.3 Diseños de Investigación**

El diseño de investigación del estudio es de tipo no experimental, transversal ya que no existe manipulación de las variables, y que la recolección de la información se realizará una sola vez en un período determinado de tiempo. Según Sampieri (2014) lo describen como “El que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151). Debido al objetivo general de estudio que consiste en determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios domésticos, tomando en cuenta muchos análisis y estudios puntuales para obtener el resultado final.

### **3.4 Alcance**

Dada la naturaleza del estudio, el alcance de la investigación es de tipo descriptivo debiéndose identificar las variables para llevar a cabo la operacionalización de las mismas. De esta manera, se pueden aplicar los instrumentos y técnicas seleccionadas, con el fin de lograr una medición precisa que corresponda a los objetivos del estudio.

### **3.5 Hipótesis**

Se elaboro la siguiente hipótesis para medir los escenarios en análisis sensibilidad:

- a) Hd1: La variable de factibilidad financiera es sensible a la Tasa Interna de Retorno (TIR)

### **3.6 Población**

La población seleccionada idónea para este estudio está constituida por 130,955.84 personas que representan a la población que tienen una profesión que trabajan en empresa privada, pública o tienen su propio negocio son jefes de hogar y devengan un sueldo alto. “El marco muestral es un marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar los elementos muestrales”(Hernández Sampieri, 2014, p.185).

### **3.7 Muestras**

El tipo de muestra que se tomara será una no probabilista a conveniencia ya que al hacer una muestra con formula saldría elevado la cantidad de encuestas que se tendrían que hacer y este tipo de servicio podría aplicarse con este método no probabilístico este tipo de técnica consiste en poder seleccionar una muestra de la población que este más accesible, para efectos de este estudio tomaremos como base 50 personas que se consideran está con afluencia y que consideramos estarían dentro del rango de ingresos que consideramos podrían aplicar a brindarnos información

### **3.8 Instrumentos**

La calidad de una investigación no depende solamente de la selección del esquema adecuado de la metodología, sino también del resultado de los instrumentos de medición empleados para la recolección de datos. Cada instrumento resulta adecuado para reunir ciertos tipos de datos, por esta razón se empleó distintos tipos de instrumentos para recoger la información que permita hallar las descripciones específicas para validar el proyecto.

A continuación, se describen los instrumentos utilizados para el presente estudio:

### **3.8.1 Entrevista a profundidad**

Esta técnica tiene como objetivo realizar una entrevista personal no estructurada para indagar de manera total a una sola persona para explorar, detallar y rastrear por medio de preguntas la información más relevante. Para la apertura de una empresa de servicios domésticos.

### **3.8.2 Aplicación de encuesta**

La encuesta tiene una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo el tipo de metodología que se va a emplear y los objetivos que se desean alcanzar. Por medio de una encuesta se solicita información a través de un cuestionario donde se pretende describir un perfil estadístico de la población al cual nos estamos dirigiendo y conocer la aceptación que se le da a el servicio que se desea brindar.

El objetivo de la encuesta es averiguar qué es lo que el mercado meta piensa y exigen en cuanto a los servicios domésticos, además de cuanto están dispuestos a pagar por este servicio. (Se puede ver la encuesta final en el Anexo 5)

### **3.8.3 Factores para considerar para la aplicación de los instrumentos**

- Ubicación demográfica
  
- Genero de la persona
  
- Edad
  
- Ingresos
  
- Necesidad actual para la contratación del servicio
  
- Razones por las que le interesaría contar con este servicio
  
- Disposición de pago para este servicio
  
- Causas comunes por las que no cuenta con el servicio

**Procedimiento:****Encuestas:**

Desarrollamos la encuesta a 5 colonias con afluencia de hogares y que se consideran hogares de clase media que consideramos podrían pagar por el servicio doméstico, en cada colonia se desarrollaran 10 encuestas, con las cuales se determinara el estudio de mercado

**Entrevistas a Profundidad:**

Se elaboraran entrevistas con diferentes personas que prestan el servicio doméstico actualmente para conocer sus inquietudes a profundidad así como también visitaremos el Instituto Nacional de Formación Profesional ya que actualmente cuentan con programas de especialización en temas domésticos para que podamos comprender un poco la perspectiva desde el punto de capacitaciones ya que es uno de nuestros objetivos; entrevistas con agencias de colocación para conocer el proceso que ellos hacen para hacer las contrataciones.

**3.9 Fuentes de Información****3.9.1 Fuente primaria**

Los instrumentos de medición utilizados orientados a la recolección efectiva de información del mercado meta. Las fuentes primarias de investigación son las más comunes que ayudan a desarrollar la investigación independiente del tema a desarrollarse.

En este caso las fuentes primarias utilizadas:

- Entrevistas
- Encuestas

### **3.9.2 Fuente Secundaria**

Las fuentes de datos secundarias que corresponden a la información de uso en este estudio de factibilidad:

- Blogs
- Revistas
- Sitios web
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

### **3.10 Limitantes:**

Una de las principales limitantes para la investigación es la indisposición de los entrevistados de brindar información personal debido a la situación de inseguridad del país. Mediante la aplicación de encuesta piloto, esto da a conocer la poca posibilidad de obtener datos de ingresos familiar, el número de teléfono y correo electrónico.

El tiempo fue otro factor limitante ya que un estudio de factibilidad de apertura de una empresa de servicios domésticos se deben analizar muchos factores como ser estudio mercado, cuantificación de la oferta y demanda, analizar los factores legales, estudio técnico y financiero. Con el tiempo de 2.5 meses es muy corto para realizar en detalles cada uno de estos factores.

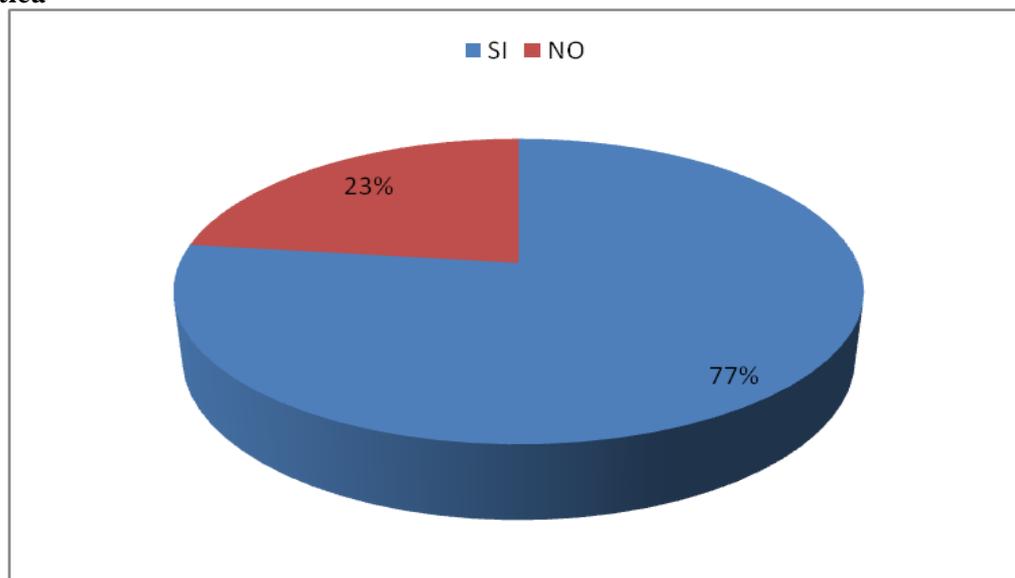
## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El presente capítulo contiene el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de información, mediante el uso de estadísticos descriptivos.

### 4.1 Resultados de encuesta

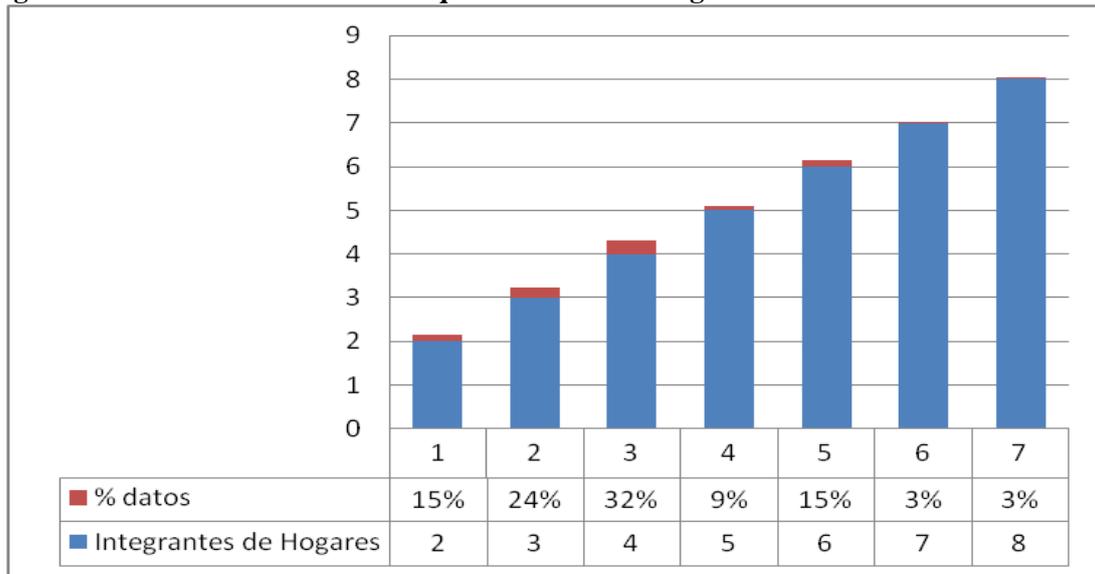
Con el objetivo de determinar el interés de las personas por una empresa capaz de ofrecer servicios domésticos, la percepción, criterios y los factores críticos que toman en cuenta al momento de elegir este tipo de servicios para sus hogares. Se procedió con la aplicación de encuestas a padres de familias de clase media alta y que residen en Tegucigalpa.

**Figura 2. Hogares que han tenido, o cuentan en la actualidad con empleada doméstica**

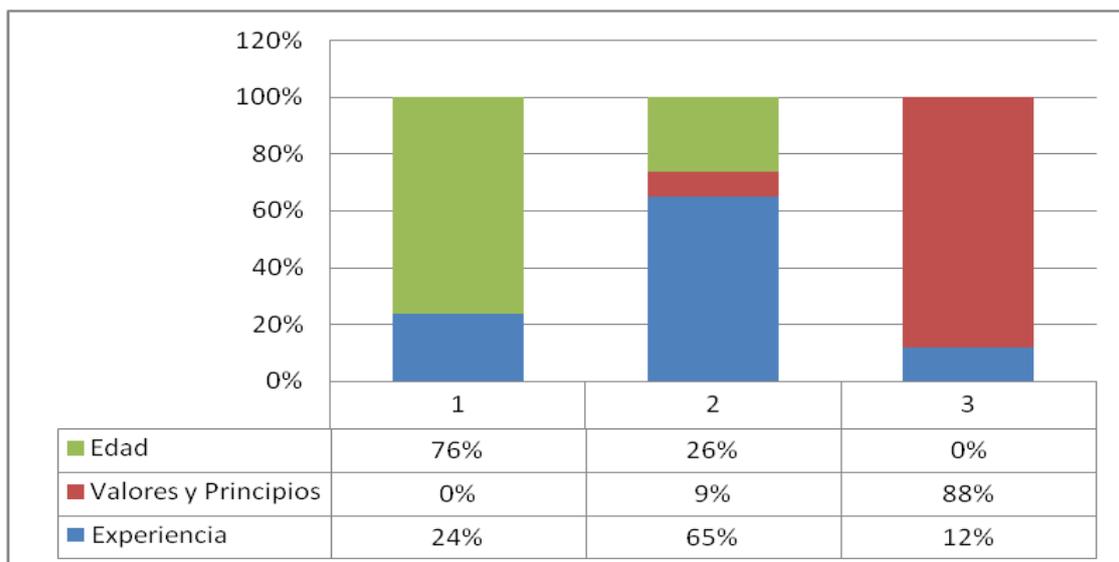


En este resultado se determina que la mayoría de las personas encuestadas cuentan con el servicio de empleada doméstica o ha tenido anteriormente o ha considerado contar con el servicio de empleada doméstica, esto demuestra la demanda de este servicio y da una tendencia de cuantos hogares de clase media en Tegucigalpa.

**Figura 3. Promedio de Personas que habitan un Hogar**

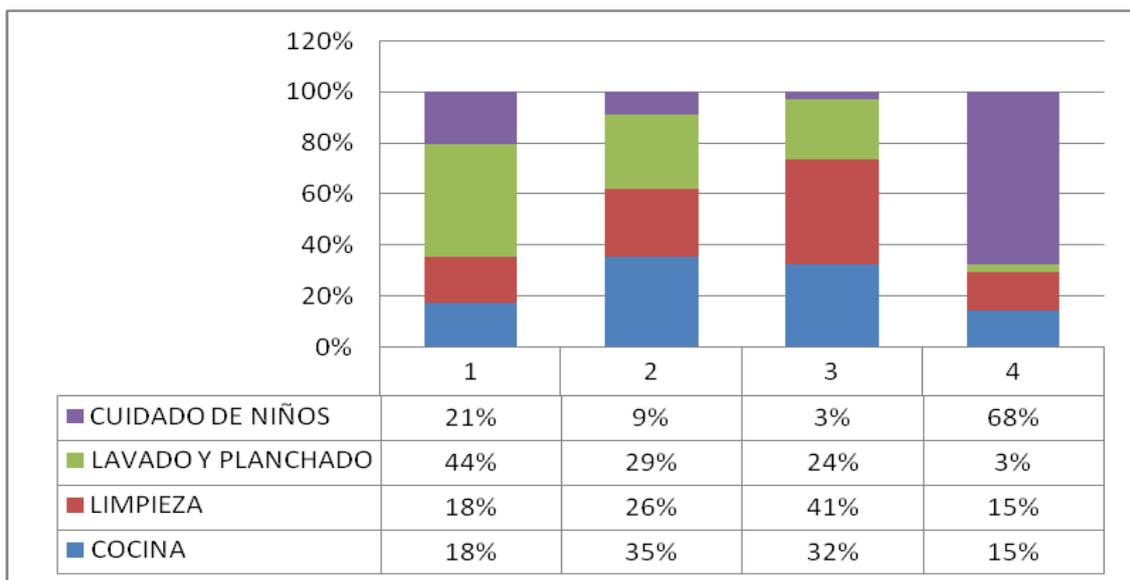


El porcentaje mayor de habitantes por hogar es de 4 personas abarcando un 32%, siendo continuo 3 personas por hogar, son pocos los hogares que cuentan con integrantes mayores a 5 personas, Los hogares que predominan en Honduras son los familiares, que son aquellos donde están presentes relaciones de parentesco entre sus miembros, donde se observa que la composición está formada por el jefe y su cónyuge, el jefe, cónyuge y sus hijos o aquellos formados por solamente el jefe y sus hijos.



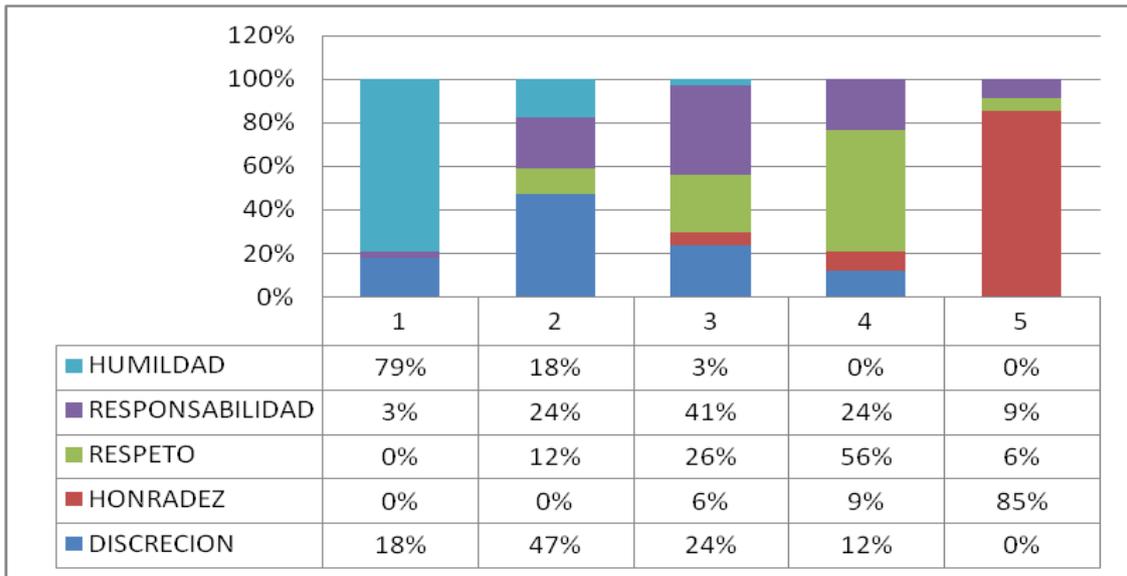
**Figura 4. Factores por considerar para contratar una empleada de servicios domésticos.**

En la descripción del gráfico anterior observamos que el puntaje de mayor valor a considerar para la contratación de empleadas es el de valores y principios. Seguido por la experiencia y el menos influyente la edad de la empleada, el obrar con transparencia y clara orientación moral cumpliendo con las responsabilidades asignadas en el uso de la información, de los recursos materiales y financieros es el factor más importante al momento de contratar una empleada doméstica en los hogares hondureños.



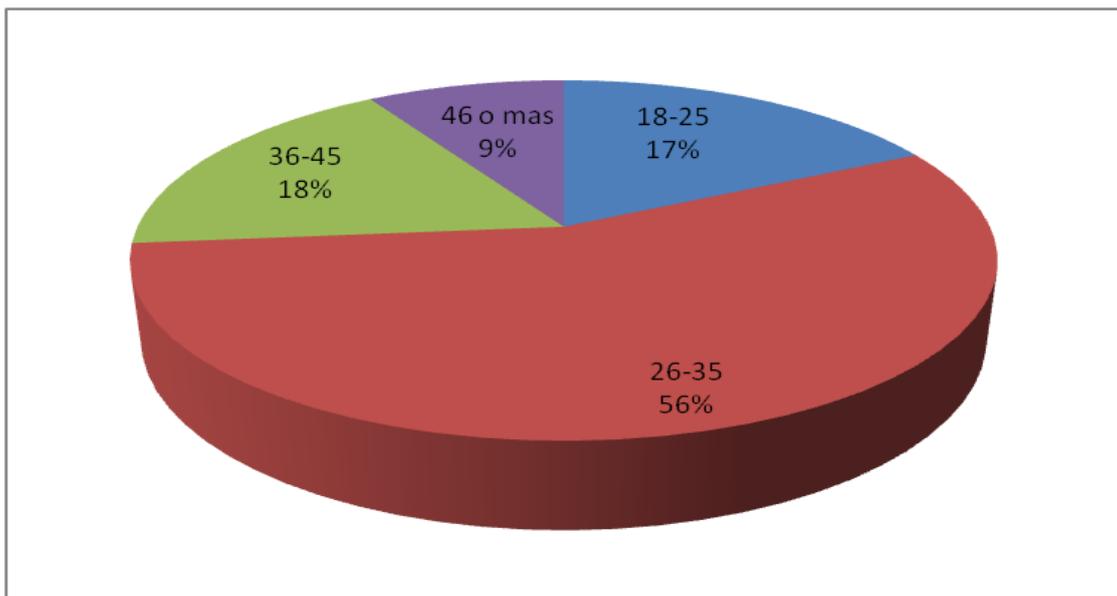
**Figura 5. En cuanto a la experiencia, calificamos la importancia en las habilidades de una empleada**

El factor más importante en cuanto a las habilidades que debe de tener una empleada doméstica es la del cuidado de niños, El servicio de cuidado de niños es un servicio muy necesario en la época actual, en la que los padres deben trabajar todo el día, o se trata de una familia monoparental. Por lo que tener un servicio doméstico de calidad en cuanto al cuidado de los niños se convierte en uno de los principales factores a tomar en cuenta al momento de elegir y capacitar al personal que brinde este servicio. En cuanto a lavado, planchado y limpieza presentan comportamientos similares, en el último lugar está el factor de la cocina, para los hogares hondureños es menos importante que la empleada tenga habilidades en la cocina si esta cuanta con capacidades de cuidado de niños y limpieza.



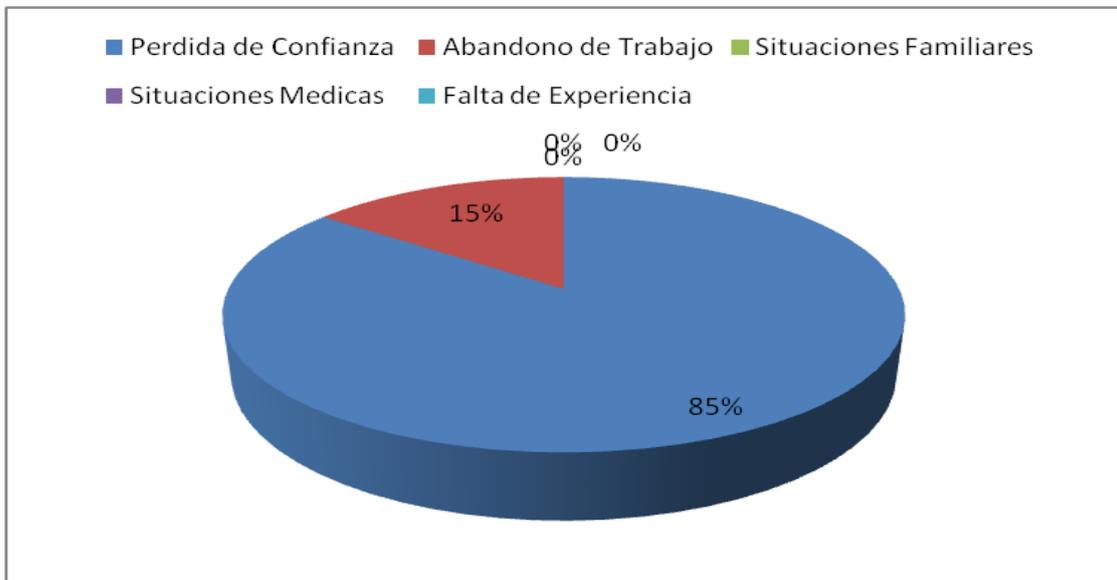
**Figura 6. En cuanto a Valores y Principios clasificamos la importancia de los siguientes valores**

El factor más importante que considerar es la honradez el 85% de las personas prefieren el valor de la honradez, seguido por el respeto, el indicador más bajo es la humildad ya que no se considera un factor de importancia para la contratación de una empleada doméstica, este factor significa no hacer nunca un mal uso de lo que se nos confía, no mentir continuamente, no simular trabajar, no cumplir con los compromisos hechos.



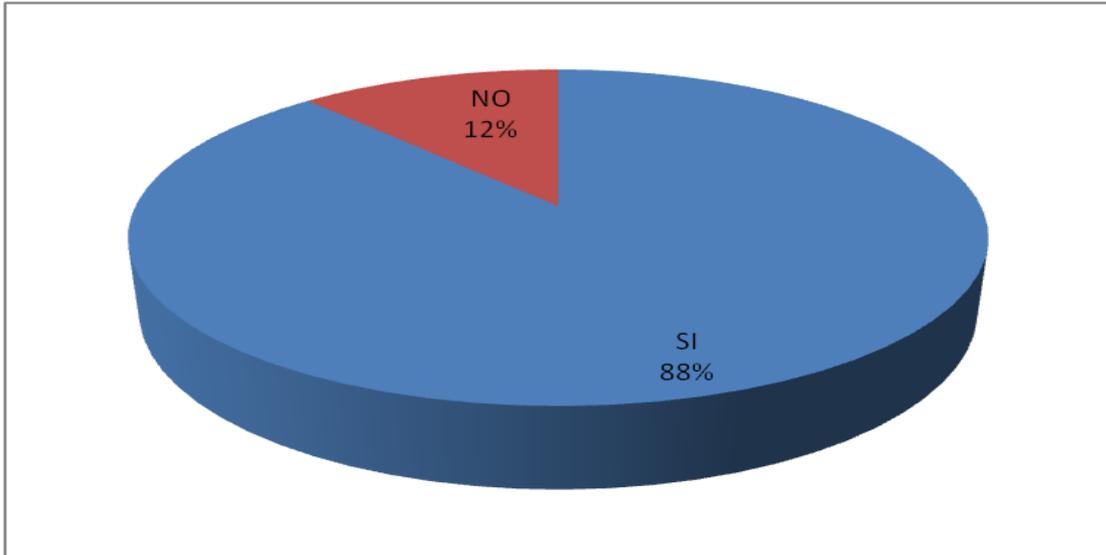
**Figura 7. Rango de edad que se considera adecuado para una empleada de servicios domésticos**

En el gráfico anterior la mayoría de las personas elige una empleada comprendida en las edades de 26 a 35 años ya que es una edad no muy joven y no tan adulta, el menor de los rangos escogido es de 46 años o más, la edad del servicio doméstico está relacionada con la presencia de menores o mayores entre los miembros del hogar. Cuando hay menores, la edad del servicio doméstico tiende a ser inferior; mientras que, con personas mayores, la edad del servicio doméstico aumenta.



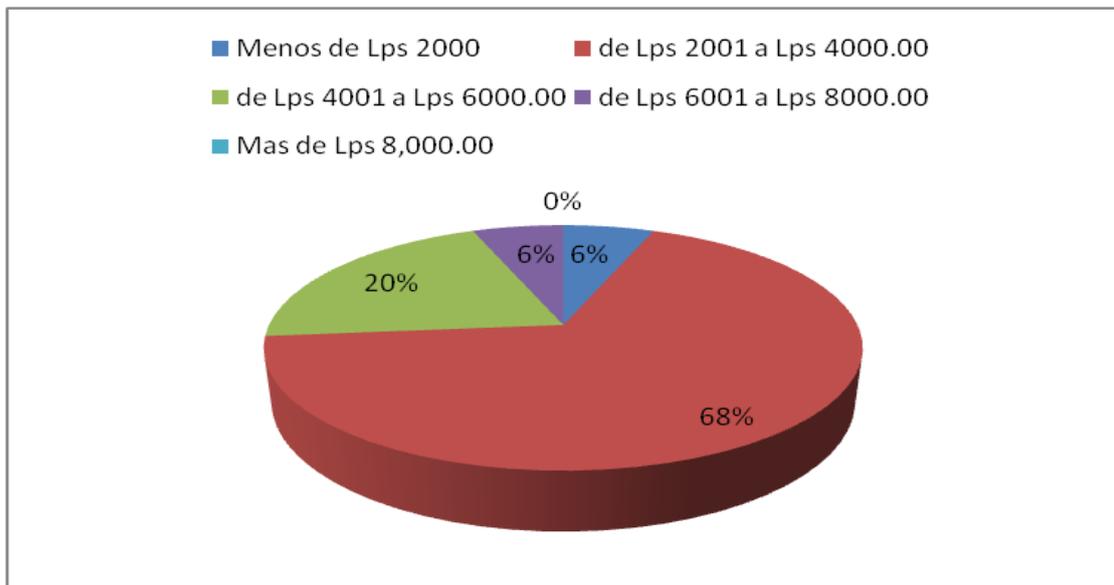
**Figura 8. Razones más comunes para terminar una relación laboral entre un patrón y una empleada**

Se observa que con un 85% de hogares la pérdida de confianza es el factor principal en cuanto a terminar una relación laboral entre un patrono y una empleada de servicios domésticos, se torna una variable a considerar al momento de contratar una empleada y una oportunidad de brindar un servicio que genere confianza en las personas que contrataran este servicio por parte de una empresa especializada.



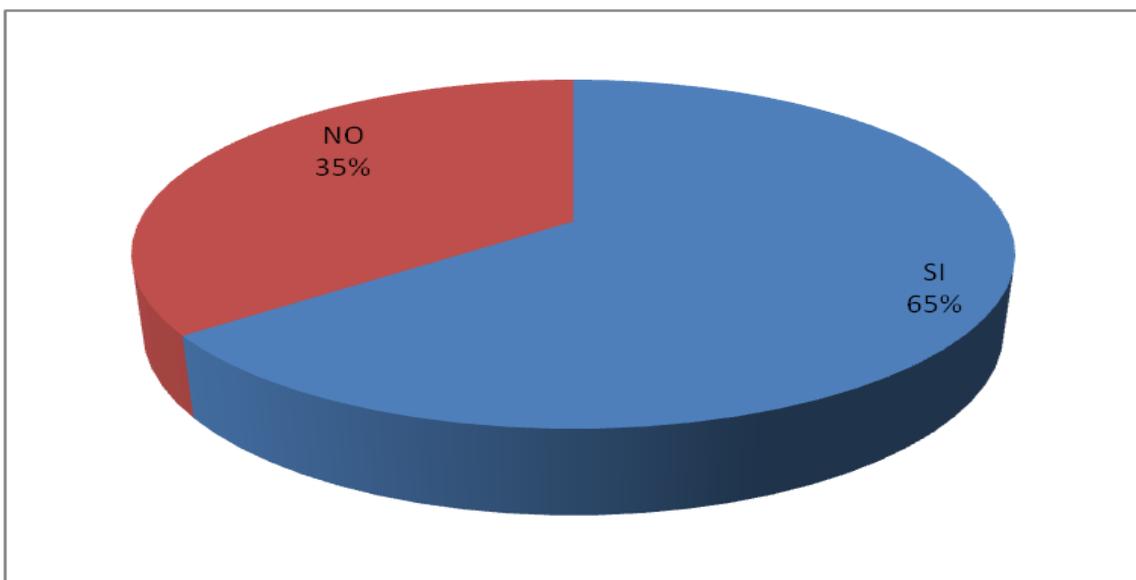
**Figura 9. Le gustaría contratar este servicio por medio de una empresa que sirva como intermediaria entre la parte interesada y la empleada**

Se observa según la encuesta que con un 88% por ciento, la gran mayoría prefiere contratar este tipo de servicio por medio de una empresa intermediaria que genere confianza y seguridad de que el servicio contara con garantías de profesionales avalados tanto por sus referencias y experiencia, así como por procesos de selección, donde se compruebe la experiencia.



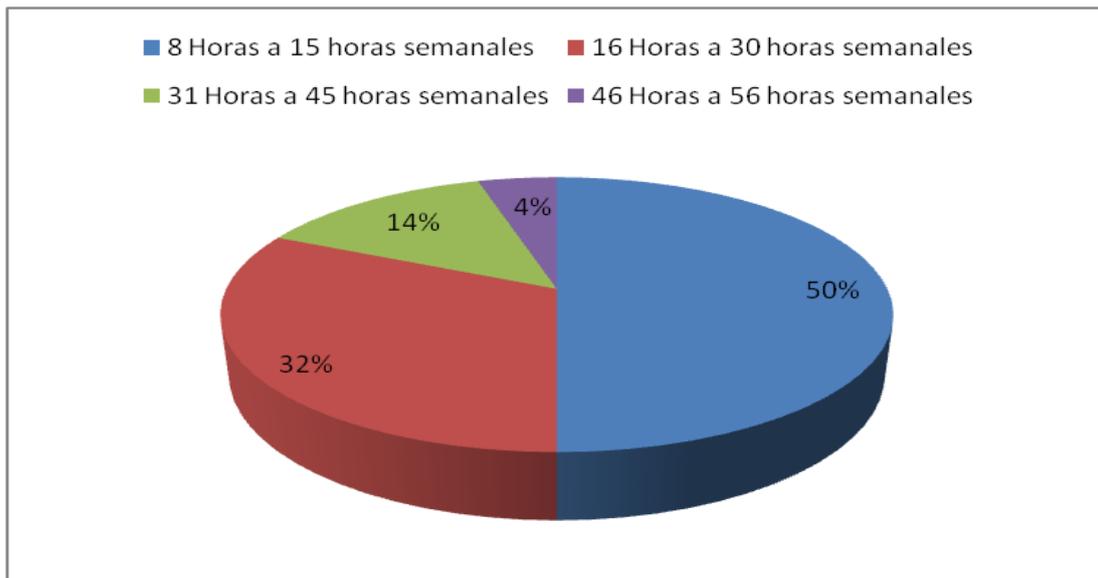
**Figura 10. Cuanto estaría dispuesto a pagar por este servicio**

Según la figura 10, existen varias características de los hogares que guardan relación con la presencia o no de este tipo de servicios en el hogar. Una es el nivel de ingresos del hogar. Se observa que la mayoría de personas se encuentran dispuestas a pagar en un rango de L 2,001.00 a L 4,000.00, siguiendo a este un rango de L 4,001.00 a L 6,000.00 con un 20%, fácilmente se puede ver como con un 68% la mayoría de las personas prefieren pagar por este servicio un valor inferior al salario mínimo por una empleada de tiempo completo.



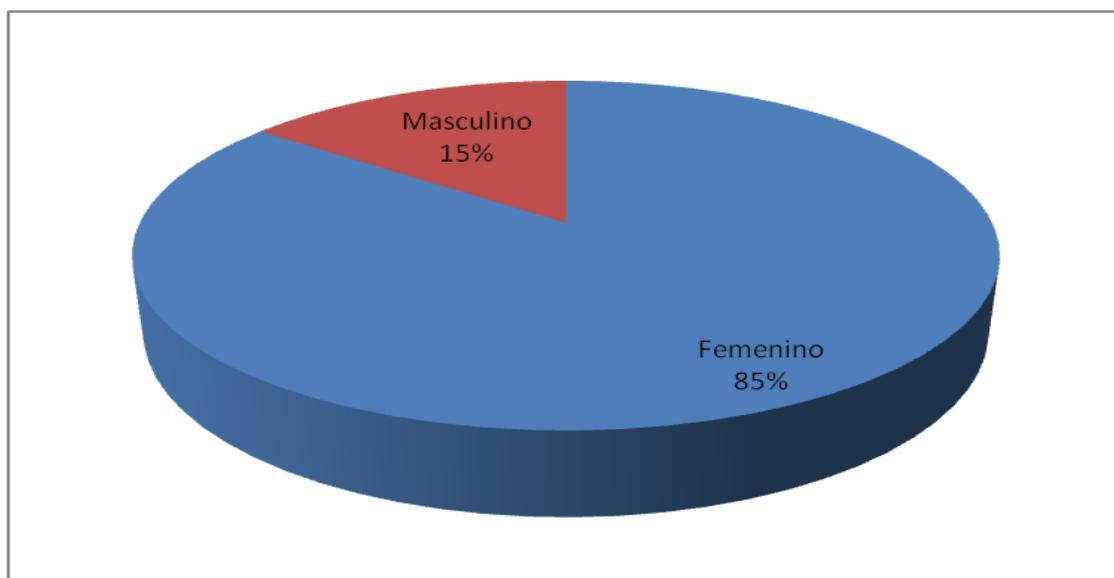
**Figura 11. Porcentaje que estaría dispuesto a pagar por hora por un trabajo especializado**

Según se observa en la gráfica 11, el porcentaje que está dispuesto a pagar por un servicio personalizado por horas es significativo, lo cual es positivo ya que genera una oportunidad de mercado y muestra que las tendencias en cuanto a este servicio están cambiando, se puede prestar un servicio únicamente por hora y que este sea más especializado, el 65% de las personas estarían dispuestas a usar este servicio y no necesariamente el de empleadas domésticas de tiempo completo.



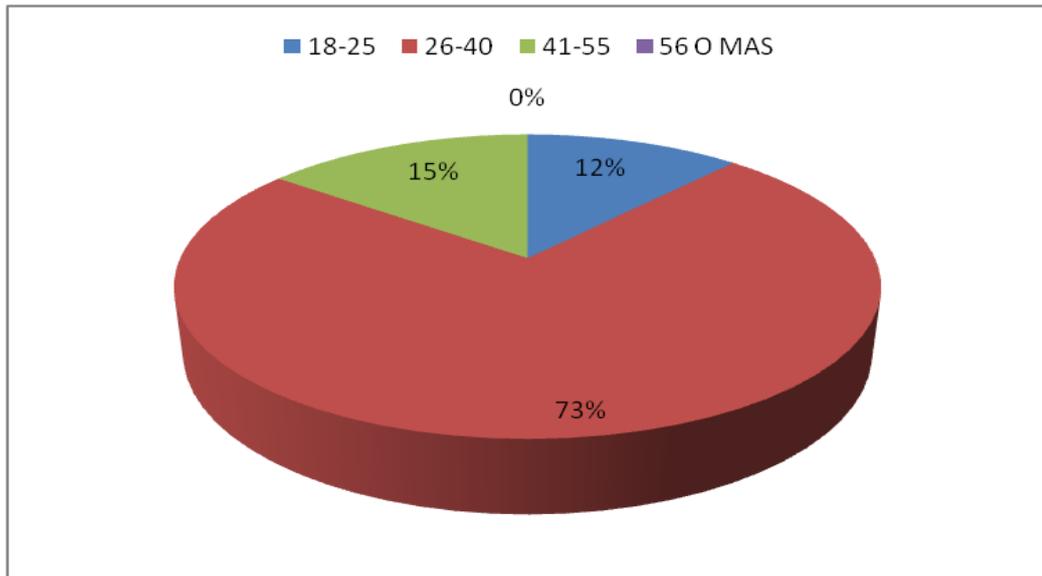
**Figura 12. Horas que estaría dispuesto a contratar el servicio**

Se observa en la figura 12 que el 50% de las personas están dispuestas a pagar más de 8 horas a la semana de este servicio, un 32% están dispuestas a pagar entre 16 y 30 horas a la semana, lo que refleja una gran demanda de brindar este servicio por hora.



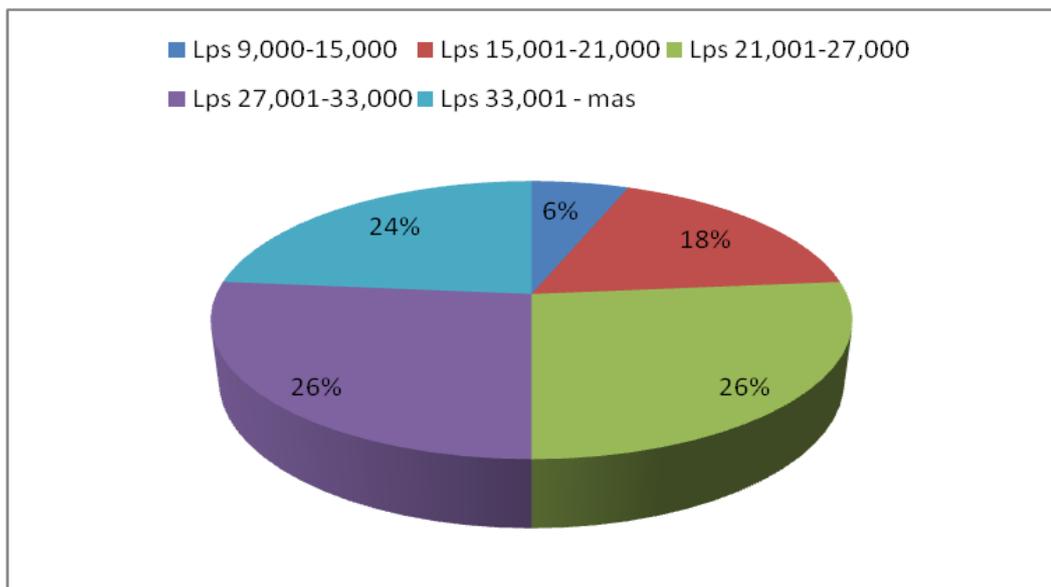
**Figura 13. Género de la persona que participo en la encuesta**

En este estudio la mayoría de los entrevistados fueron del género femenino con un 85 %.



**Figura 14. Rango de edad de las personas que participaron en el estudio**

El rango de edad más significativo es el de 26 a 40 años con un 73% y está dentro del rango de la población más activa en la economía del Distrito Central.



**Figura 15. Rango de ingresos de las personas que participaron en el estudio**

El rango de ingresos de la muestra para este estudio se encuentra en su mayoría dentro de los 15,000.00 o más, lo que indica que los ingresos de la población a la cual se dirige este servicio son los suficientes para poder pagarlo.

## 4.2 Análisis de Mercado

### 4.2.1 Análisis de la demanda

El análisis de la proyección de la demanda es uno de los aspectos fundamentales del estudio de mercado, ya que mediante el análisis de la demanda se pretende conocer la aceptación que puede tener el servicio de educación que se ofrecerá, conocer si la demanda está dispuesta a pagar la calidad del servicio que se pretende brindar.

En este proyecto se consideraron los hogares de clase media en el distrito central para identificar la demanda.

#### 4.2.1.1 Demanda en M.D.C.

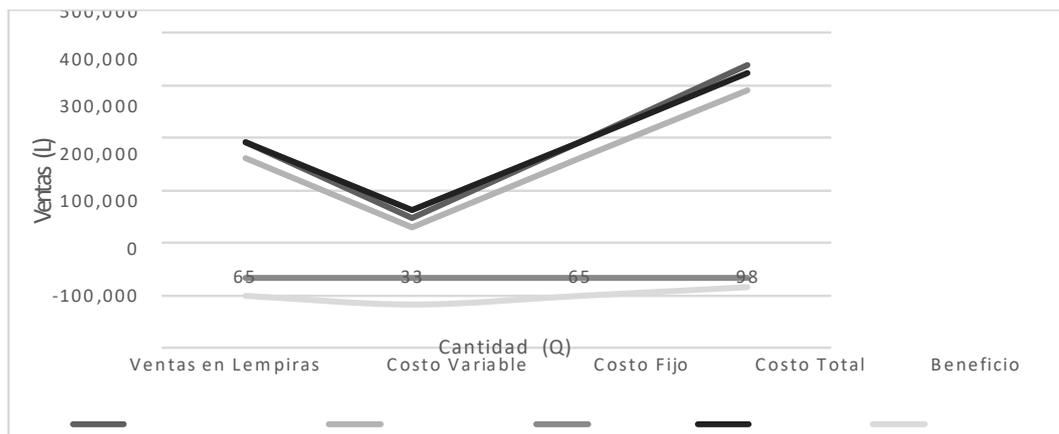
Los datos presentados muestran evidencia que existe un mercado lo suficientemente grande para poder ofertar este servicio, por lo cual se tomara en cuenta el punto de equilibrio en el cual los costos igualan a los ingresos para poder asignar una oferta adecuada para iniciar este servicio formalmente.

Este servicio será brindado a los hogares de clase media en Tegucigalpa y Comayagüela ciudades ubicadas en el Distrito Central de Honduras, La empresa de servicios domésticos, comenzara brindando el servicio contratado por horas, ya que las personas no están dispuestas a pagar por un servicio de tiempo completo según la muestra previamente analizada, como se puede observar en el siguiente análisis.

**Tabla 3. Punto de equilibrio empleadas permanentes**

Datos iniciales	
Precio Venta	4.500
Coste Unitario	4.000
Gastos Fijos Mes	32.532
Punto de Equilibrio	65
Ventas Equilibrio	292.784

Fuente: (Elaboración Propia)



**Figura 16. Punto de equilibrio empleadas permanentes**

Como se puede observar la cantidad de hogares que hay que cubrir con el servicio brindado por la empresa es de 65 hogares, esto únicamente para llegar al punto de equilibrio y poder cubrir los costos fijos de funcionamiento, lo que hace sumamente difícil la labor de hacer rentable y eficiente la empresa bajo este esquema de servicio con empleadas permanentes en los hogares con tal cantidad de empleadas y tan pocos ingresos, por lo cual se determina a partir de este punto, únicamente analizar este servicio a través de la modalidad de horas.

El estudio estadístico por conveniencia generaliza los resultados a la totalidad de la población, en este caso, la población es demasiado grande y resulta imposible incluir cada individuo, Es por esto que se toma en cuenta datos estadísticos proporcionado por **INE** (Anexo 1), y base datos 2012 de **CEDLAS** y el **Banco Mundial** sobre la distribución de los grupos sociales de Honduras (Anexo 3 ). Para determinar el alcance que puede tener la demanda. Donde Los cálculos se muestran que la población de la clase media se encuentra cerca del 12.8%, con un número de hogares de la población de 257,784.00, muestra que el número de hogares de clase media en Tegucigalpa y Comayagüela es de 32,996, con una demanda potencial de este servicio según la muestra de un 65%, se procede a calcular la demanda total de este servicio en el área metropolitana del Distrito central en un total de 21,447 hogares.

Estos datos muestran que a pesar de que no se encuestó una muestra grande, se puede decir que existe un gran mercado para este servicio, según fuentes de información secundarias, también es importante tomar en cuenta que el servicio se analizará desde la modalidad por hora, lo cual reduce el costo para el mercado y da una mayor oportunidad de obtener este servicio para los consumidores y permite alcanzar más fácilmente el punto de equilibrio deseado para determinar la demanda, como se muestra en la continuación.

**Tabla 4. Hogares clase media del M.D.C.**

Concepto	Demanda
Hogares en el Municipio del Distrito Central	257,784
Población clase media	12.6%
Hogares Clase media M.D.C.	32,996
Demanda potencial	65%
Hogares dispuestos a contratar servicios domésticos por hora	21,447

Fuente: (INE, Hogares n M.D.C.)

Para estimar el porcentaje de crecimiento de hogares para los siguientes 5 años, se consideraron los siguientes elementos: tasa de crecimiento poblacional de Honduras, 1.7% (Anexo 2).

En la siguiente tabla se muestra la distribución de la demanda para los siguientes 5 años

**Tabla 5. Proyección de crecimiento de hogares en M.D.C.**

Se estima la demanda incrementa 1.7% cada año.	
Año 1	21447
Año 2	21698
Año 3	21756
Año 4	21793
Año 5	21830

Fuente: (CEDLAS, 2012)

#### 4.2.2 Cuantificar la demanda

En Honduras, existe una gran oportunidad para este servicio como se ha venido analizando en otros capítulos, también confirmado por el instrumento de investigación aplicado y las fuentes de información secundarias, que deja una demanda significativa, lo que hace necesario acortar cual será la oferta que se deberá ofrecer al mercado.

Se entiende por oferta a la cantidad de un determinado bien, un producto o un servicio que los vendedores están dispuestos a vender a determinados precios en condiciones similares. En cuanto a servicios domésticos en M.D.C. aun no se registra una empresa que oferte este, por lo que solamente está determinada por sustitutos, por lo tanto, se la oferta en este proyecto será delimitada únicamente por la disponibilidad de recursos.

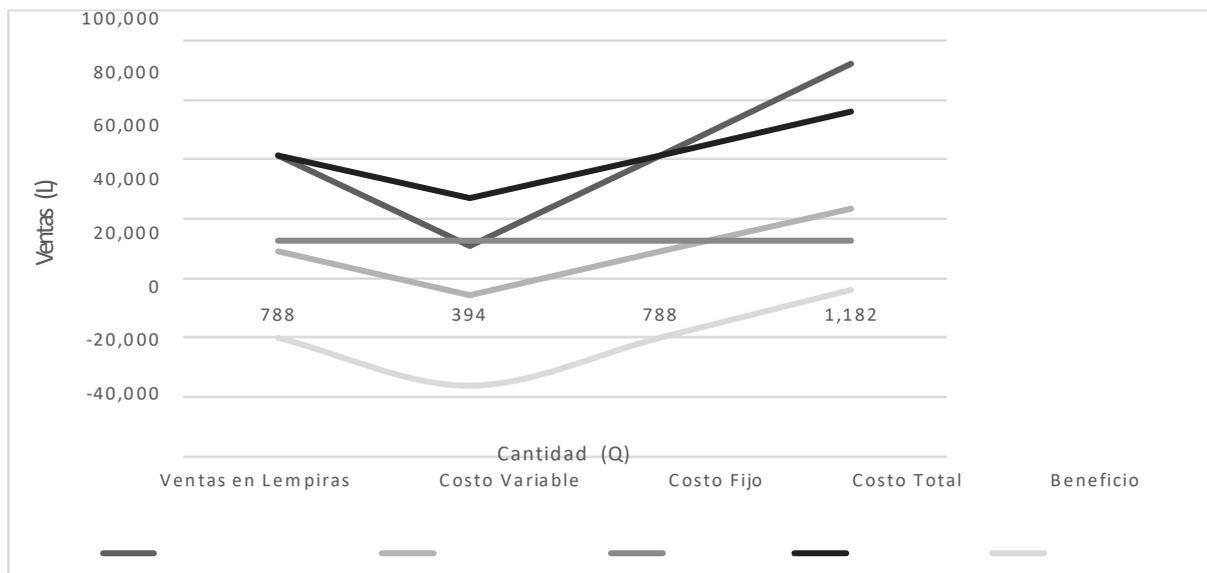
##### 4.2.2.1 Recursos versus oferta

Este análisis se realizará de acuerdo con el capital aportado por los socios, se recurrirá al autofinanciamiento, a través de aportaciones de los socios para financiar este proyecto, ya que la mejor forma de iniciar esta inversión es atrayendo capital y recursos propios, puesto que de esta forma se reducirá el endeudamiento y la empresa será mucho más solvente. Es por esto por lo que se iniciara una oferta de este servicio basada en el punto de equilibrio mostrado a continuación.

**Tabla 6. Punto de equilibrio de servicios domésticos por hora**

Datos iniciales	
Precio Venta	78
Coste Unitario	37
Gastos Fijos Mes	32,532
Punto de Equilibrio	722
<b>Ventas Equilibrio</b>	<b>61,370</b>

Fuente: (Elaboración Propia)



**Figura 17. Punto de equilibrio servicio doméstico por hora**

En la figura 17 se observa que el punto de equilibrio se alcanza cuando se generan 722 horas de servicio doméstico al mes.

Se determina que la demanda es lo suficientemente alta para poder crecer los primeros 5 años a una razón de 15% anual de la oferta inicial.

**Tabla 7. Servicio por horas con proyección a 5 años**

Horas proyectadas						
Tasa de Crecimiento	15%					
	Año 1		Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Descripción	Mes 1-6	Mes 7-12	Mes 13-24	Mes 25-36	Mes 37-48	Mes 49-60
Horas al mes	788	906	1.042	1.198	1.378	1.585
<b>Horas anuales</b>	<b>10.165</b>		<b>12.506</b>	<b>4.381</b>	<b>16.539</b>	<b>19.019</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

En el siguiente cuadro se muestra el análisis de la oferta por hora de los servicios que se realizó en base a la demanda proyectada.

Según la encuesta el rango que está dispuesto a contratar más del 50% de las personas está dentro de las 8 a 15 horas, se tomara para este estudio este rango para tener un escenario más reservado, promediando este en 12 horas, tomando en cuenta a la cantidad de horas que cada hogar estaría dispuesto a contratar por semana .

**Tabla 8. Proyección de hogares por año**

<b>Año</b>	<b>Horas</b>	<b>Hogares</b>
1	10,165	<b>18</b>
2	12,506	<b>20</b>
3	14,381	<b>23</b>
4	16,539	<b>27</b>
5	19,019	<b>31</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

- En el primer año se tendrá una oferta de 10,165 horas de servicio para una cantidad de 18 hogares.
- En el segundo año se tendrá una oferta de 12,506 horas de servicio para una cantidad de 20 hogares.
- En el tercer año se tendrá una oferta de 14,381 horas de servicio para una cantidad de 23 hogares.
- En el cuarto año se tendrá una oferta de 16,539 horas de servicio para una cantidad de 27 hogares.
- En el quinto año se tendrá una oferta de 19,019 horas de servicio para una cantidad de 31 hogares.

### **4.2.3 Mezcla de marketing de servicio**

#### **4.2.3.1 Precio**

El análisis de precios es en función a los costos, se tomaron en cuenta tanto fijos como variables, lo cual fija el precio más responsablemente con un crecimiento de este de acuerdo con el promedio de la inflación en Honduras.

##### **4.2.3.1.1 Empleo por hora**

El empleo por hora constituye una fórmula más adecuada para este servicio según los datos arrojados por el instrumento de investigación, logran abaratar considerablemente este servicio. Como los costos variables son los que más afectan el precio ya que por la naturaleza del servicio, la mano de obra es el principal costo y esta incrementa a medida de las horas que se ofertan, se fijó de acuerdo por ley del empleo por hora para servicios comunales sociales y personales, seguridad y limpieza, (Secretaría de Trabajo y seguridad, 2017) que lo fijan en 34.26 Lempiras (anexo 4)

##### **4.2.3.1.2 Inflación de los precios**

La proyección de inflación según Banco Central de Honduras (BCH) se muestra en cuadro 9, y los precios proyectada en 5 años según las tasas de inflación se muestra en el cuadro 10.

**Tabla 9. Inflación proyectada**

<b>Inflación Proyectada</b>					
<b>Año I (2017)</b>	<b>Año II (2018)</b>	<b>Año III (2019)</b>	<b>Año IV (2020)</b>	<b>Año V (2021)</b>	<b>Promedio</b>
5.60%	5.70%	5.80%	5.85%	5.74%	5.74%

Fuente: (BCH, 2017)

##### **4.2.3.1.2 Análisis de Precio del servicio por hora**

Para poder fijar un precio, es necesario tener en cuenta los costos, tanto fijos como variables que afectan directamente el precio del servicio, ya que este debe ser superior a los costos, además se debe conocer cuanto está dispuesto a pagar el mercado, se analiza como primer punto la figura 10. Donde el mercado está dispuesto a pagar hasta L 4,000 por este servicio, luego se analiza la figura 11, donde el mercado está dispuesto a pagar

por 12 horas a la semana en promedio, con estos datos se puede realizar el cálculo de cuanto estaría dispuesto a pagar este mercado por hora, lo cual se muestra en el siguiente cuadro que detalla los costos fijos, los costos variables y el precio por hora del servicio doméstico.

**Tabla 10. Precio por hora**

<b>Datos</b>	
Disposición a pagar por el mercado	4.000
Semanas al mes	4,28
Horas a la semana	12
<b>Precio</b>	<b>78</b>

Como se muestra en el cuadro anterior los precios cumplen con una razón de beneficio por cada hora de servicio producida, también se fija el precio para el primer año de 78 Lempiras, A demás es necesario conocer a detalle cual sería la proyección de los precios analizando cual sería el margen de ganancia, con respecto a los costos con crecimiento de 5,74% en función con la inflación.

**Tabla 11. Detalle de costos y precios por hora proyectado**

<b>Costos anuales</b>					
Tasa de inflación anual	5,74%				
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Costo fijo por hora	38,40	32,14	28,87	25,95	23,34
Costo Variable por Hora	36,60	38,48	40,47	42,57	44,78
Costo por Hora	75,00	70,62	69,34	68,51	68,11
Precio por Hora	78	82	87	92	97
Razón costo-ingreso	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>20%</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

#### 4.2.3.2 Producto

En esta etapa de la mezcla de marketing y la más importante detallar el servicio específico que se va a ofrecer. Se conocerán las características que tendrá el servicio domestico

##### 4.4.3.2.1 Atributos del servicio

Los atributos más importantes del servicio doméstico se obtuvieron de los resultados de la encuesta, donde a cada uno se le asignó una valoración de importancia y el cual nos ayuda a definir las características básicas y deferenciales del servicio que se ofrecerá.

**Tabla 12. Atributos del servicio**

Atributos del servicio	Valoración
Valores y principios	1
Experiencia	2
Edad	3

Fuente: (Elaboración Propia)

##### 4.4.3.2.2 Característica básica

Este servicio buscara una selección adecuada para el personal idóneo que desarrolle el trabajo de acuerdo con los factores que más valoran los posibles clientes:

**Valores y Principios:** Se desarrollarán pruebas en el proceso de selección para determinar las tendencias conductuales. no solo evaluar la honestidad, también el índice de confianza y el nivel de estabilidad laboral.

Todo con el fin de la disminución de riesgo de fraudes, fugas de dinero y/o información, disminución de conductas anti productivas e ineficientes, así como la reducción de pérdidas financieras por excesiva rotación de personal.

**Experiencia:** El servicio será brindado por personas con experiencia y habilidades en el cuidado de niños, también en lavado, planchado, limpieza y cocina.

Este servicio será estandarizado por medio de una capacitación exhaustiva

descrita más adelante, la idea es que el servicio sea brindado de forma similar por cada empleado con el fin de satisfacer al cliente de acuerdo con lo que espera de este servicio.

**Edad:** Los rangos de edad en una mayor medida serán desde los 26 años hasta los 35 ya que en esta edad ya cuentan con una madurez y experiencia en brindar este servicio, sin embargo, se contará con personal de otras edades que potencien la fuerza trabajo que cumplan con los dos factores anteriores, aprovechando las habilidades, experiencia y perspectivas provocando que esta diferencia mejore los resultados.

#### **4.2.3.3 Plaza**

El canal de distribución que se utilizara es directo: **Empresa- Hogares**, no habrá intermediarios, ya que el que contrate el servicio, en este caso el cliente recibirá lo directamente en su hogar. Es por eso por lo que debemos considerar y tomar en cuenta la ubicación geográfica dentro del M.D.C. de los clientes, ya que esta es clave para poder determinar la logística necesaria para poder hacer que el servicio llegue al cliente puntal, manteniendo la confianza, prestigio y calidad que se espera brindar.

El servicio se brindará con un mínimo diario de 6 horas de servicio por día cuando se requiera, el análisis de las empleadas que se necesitaran para cubrir el total de hogares se detalla en el siguiente cuadro.

**Tabla 13. Numero de empleadas de acuerdo con el crecimiento de horas laborales**

Empleadas a contratar						
Tasa de Crecimiento (razón de un crecimiento en la oferta que ofrecerá la empresa)	15%					
	Año 1		Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Descripción	Mes 1-6	Mes 7-12				
Horas al mes	788	906	1.042	1.198	1.378	1.585
Horas anuales	10.165		12.506	14.381	16.539	19.019
Hogares	15	18	20	23	27	31
Días laborales a la semana	6	6	6	6	6	6
Días laborales al mes por empleada	26	26	26	26	26	26
Horas laborales al día por empleada	6	6	6	6	6	6
Horas laboradas al mes por empleada	154	154	154	154	154	154
<b>Numero de empleadas</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

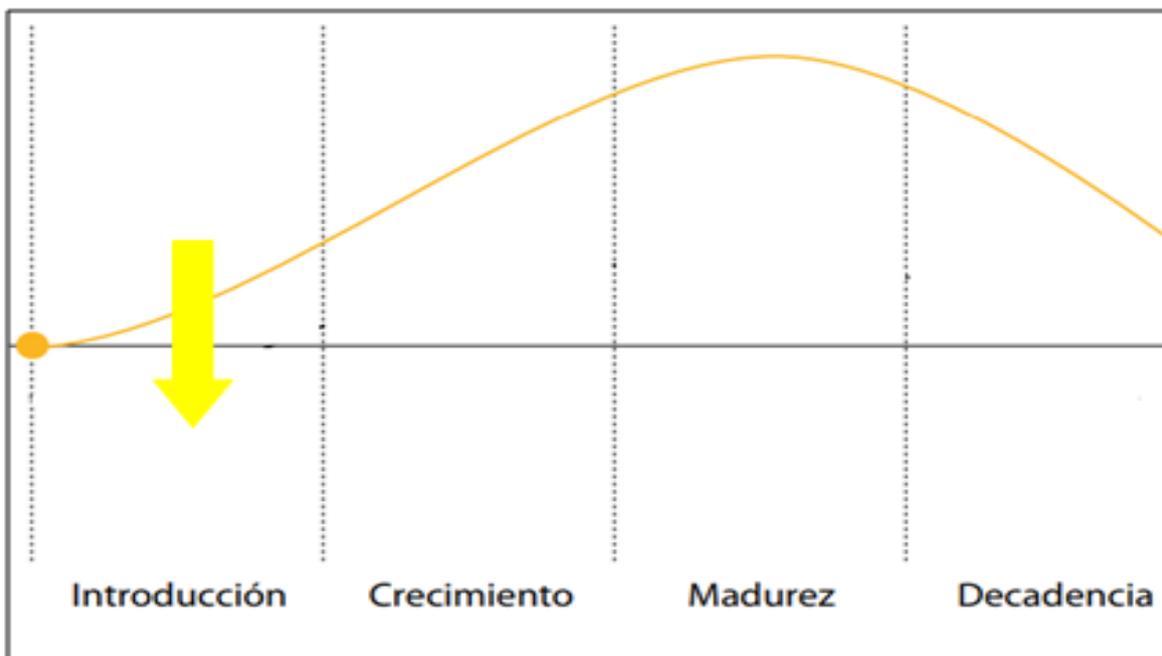
#### 4.2.3.4 Persona

El primer año se contratarán y capacitaran 5 empleadas domésticas de servicio por hora para el primer semestre aumentando a 6 el último semestre, para los siguientes años las empleadas incrementaran de acuerdo con la proyección de horas, Se contará con personal capacitado, de personas que vivan dentro del M.D.C. o en zonas aledañas. Quienes irán directamente a los hogares a brindar el servicio. El personal y talento humano es lo que representa el prestigio de la empresa ofreciendo un servicio bajo estándares adecuados, tomando en cuenta los factores más importantes que se describió previamente. De esto dependerá el éxito de crecimiento que tendrá la empresa, las políticas internas y externas que la se dictaminen para llevar un desarrollo organizacional orientado al cliente. Todo esto considerando que hoy en día cada cliente busca calidad, excelencia y personalización al recibir un servicio que ellos estén pagando.

#### 4.2.3.5 Promoción y publicidad

El objetivo principal de promoción y publicidad es promover el servicio doméstico la cual estará dirigida directamente a los hogares dentro del M.D.C., Es por esto por lo que se buscarán únicamente canales que como una de sus variables principales sea la geográfica y demográfica.

##### 4.2.3.5.1 Ciclo de vida



**Figura 18. Ciclo de vida**

la empresa por ser nueva en el mercado y ser única en su categoría, se encuentra en la etapa de introducción en el mercado. Se deben considerar una estrategia que ayude a impactar y penetrar el mercado de una forma rápida, con credibilidad y con un prestigio a corto plazo. Un aspecto de mucha importancia a considerar es la promoción y publicidad que se hará sobre el servicio doméstico, ya que este debe de cumplir con los atributos y necesidades que los hogares.

#### 4.2.3.5.2 Publicidad

La publicidad es uno de los mayores retos para poder posicionar el servicio que se va a ofrecer, utilizaremos los siguientes medios para dar a conocer este servicio. La empresa por ser nueva en el mercado y ser única en su categoría, se encuentra en la etapa de introducción en el mercado. Se deben considerar una estrategia que ayude a impactar y penetrar el mercado de una forma rápida, con credibilidad y con un prestigio a corto plazo. Un aspecto de mucha importancia a considerar es la promoción y publicidad que se hará sobre el servicio doméstico, ya que este debe de cumplir con los atributos y necesidades que los hogares. Los medios que pueden utilizarse para la publicidad del servicio son únicamente las redes sociales Facebook e Instagram, por el alcance y crecimiento que estas tienen en la población del Distrito Central, además de todas las herramientas de segmentación que ofrecen.

**Tabla 14. Presupuesto anual de publicidad**

MEDIO	INVERSIÓN
Facebook	L 12,000.00
Instagram	L 6000.00
Producción	L 20,000.00
Total	L 38.000.00

Fuente: (Elaboración Propia)

#### 4.3 Análisis Financiero

se pretende analizar la factibilidad económica y financiera, mediante la determinación del monto de recursos económicos necesarios para la realización del proyecto y el costo total de la operación, considerando: ingresos, gastos administrativos, gastos operativos y gastos financieros, elaboración de estado de resultados, balance inicial, flujo de caja, cálculo de depreciación. Además, se aplican las técnicas de evaluación del proyecto mediante cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) y la Valor Actual Neto (VAN), período de recuperación, y análisis de sensibilidad con el fin de proporcionar la información necesaria para la toma de decisiones.

### 4.3.1 Proyección de los ingresos

Las proyecciones de ingresos se calculan con el consumo de 10,165 horas de servicio anuales con un incremento de 15% anual y con un precio de 78 fijado por la capacidad de pago del mercado con un incremento de acuerdo con la tasa de inflación proyectada.

**Tabla 15. Proyección de ingresos**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Horas	10.165	12.506	14.381	16.539	19.019
Precio por Hora	78	82	87	92	97
<b>Total de Ingreso por ventas</b>	<b>791.682</b>	<b>1.029.858</b>	<b>1.252.318</b>	<b>1.522.831</b>	<b>1.851.778</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

### 4.3.2 Proyección de los gastos

**Tabla 16. Costos fijos y variables**

Costos anuales					
Tasa de inflación anual	5,74%				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Transporte	6.160,39	6.523,45	6.907,91	7.315,02	7.746,13
Gastos en papelería	2.464,16	2.609,38	2.763,16	2.926,01	3.098,45
Gastos en Celular	12.320,79	13.046,91	13.815,82	14.630,05	15.492,26
Gastos Sueldo Fijo	191.592,00	192.470,13	193.348,26	194.226,39	195.104,52
Gastos Alquiler	129.368,28	136.992,52	145.066,10	153.615,49	162.668,73
Publicidad	38.000,00	39.202,46	41.512,83	43.959,37	46.550,09
Otros Gastos	10.472,67	11.089,87	11.743,45	12.435,54	13.168,42
<b>Costos fijos</b>	<b>390.378,29</b>	<b>401.934,72</b>	<b>415.157,53</b>	<b>429.107,86</b>	<b>443.828,60</b>
Sueldo Variable	348.259,75	452.004,71	548.394,72	665.339,89	807.223,62
Gastos por IHSS	23.762,47	29.218,60	33.601,39	38.641,60	44.437,84
<b>Costos Variables</b>	<b>372.022,22</b>	<b>481.223,31</b>	<b>581.996,11</b>	<b>703.981,49</b>	<b>851.661,46</b>
<b>Total Costos</b>	<b>762.400,51</b>	<b>883.158,03</b>	<b>997.153,63</b>	<b>1.133.089,35</b>	<b>1.295.490,06</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

**4.3.3 Plan de inversión**  
**Tabla 17. inversión**

Inversión	Valor en Lempiras
Mobiliario	51.397,00
Vehículos	50.000,00
Equipo de oficina	1.152,90
Capital de trabajo	78.766,00
Inversión Total	181.315,90

Fuente: (Elaboración Propia)

**4.3.4 Estado de Resultados Proyectado**  
**Tabla 18. ER**

Estado de Resultado Valores Expresados en Lempiras año Terminado dic. 31					
	2018	2019	2020	2021	2022
Ingresos por Ventas	791.682	1.029.858	1.252.318	1.522.831	1.851.778
<b>Total Ingresos</b>	<b>791.682</b>	<b>1.029.858</b>	<b>1.252.318</b>	<b>1.522.831</b>	<b>1.851.778</b>
Gastos Generales					
Transporte	6.160	6.523	6.908	7.315	7.746
Gastos en papelería	2.464	2.609	2.763	2.926	3.098
Gastos en Celular	12.321	13.047	13.816	14.630	15.492
Gastos sueldos y salarios	563.614	673.693	775.344	898.208	1.046.766
Gastos Alquiler	129.368	136.993	145.066	153.615	162.669
Publicidad	38.000	39.202	41.513	43.959	46.550
Otros Gastos	10.473	11.090	11.743	12.436	13.168
<b>Total Gastos Generales</b>	<b>762.401</b>	<b>883.158</b>	<b>997.154</b>	<b>1.133.089</b>	<b>1.295.490</b>
<b>EBITDA</b>	<b>29.282</b>	<b>146.700</b>	<b>255.164</b>	<b>389.742</b>	<b>556.288</b>
Depreciación y Amortización	20.279	20.279	20.279	20.279	20.279
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>9.002</b>	<b>126.421</b>	<b>234.885</b>	<b>369.462</b>	<b>536.008</b>
Impuestos (25%)	2.251	31.605	58.721	92.366	134.002
<b>Utilidad Neta</b>	<b>6.752</b>	<b>94.816</b>	<b>176.164</b>	<b>277.097</b>	<b>402.006</b>

### 4.3.5 Balance Inicial

Tabla 19. BG

<b>Balance inicial</b>	
Concepto	Año 0
<b>Activos</b>	
Circulante	
Caja	78.766,00
<b>Total Activo Circulante</b>	<b>78.766,00</b>
Activo Fijos	
Mobiliario y Equipo	102.549,90
Edificio	-
<b>Total Activo Fijo Neto</b>	<b>102.549,90</b>
Total Activo Nominal	
<b>Total de Activos</b>	<b>181.315,90</b>
<b>Pasivos</b>	
Deuda corto plazo	-
Total pasivo corriente	-
Préstamo por pagar a largo plazo	-
Total pasivo	-
<b>Patrimonio</b>	
Capital Social	181.315,90
Total Patrimonio	181.315,90
<b>Total de Pasivos + Patrimonio</b>	<b>181.315,90</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

### 4.3.6 Costo de capital

**Tabla 20. Costo de Capital**

<b>Costo de capital</b>	
Costo de Capital Fondos Propios	
Tasa Libre de Riesgo a 5 años	1.16%
Beta de la Industria (Servicios)	1,03%
Prima por Riesgo Mercado	14,9%
Prima por Riesgo País	8,64%
<b>Costo de Capital Fondos Propios</b>	<b>24,56%</b>

Fuente: (Elaboración Propia)

**Tabla 21. Análisis Financiero del proyecto**

<b>Análisis del Proyecto</b>						
	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
EBIT o UAI		9.002	126.421	234.885	369.462	536.008
(-) Impuesto sobre la renta (25%)		2.251	31.605	58.721	92.366	134.002
(+) Depreciación y Amortización		20.279	20.279	20.279	20.279	20.279
(-) CAPEX	181,316	-	-	-	-	-
(-) Cambios Capital de Trabajo Neto		-	-	-	-	-
<b>Flujo de efectivo (FEL)</b>	<b>-181.316</b>	<b>27.031</b>	<b>115.095</b>	<b>196.443</b>	<b>297.376</b>	<b>422.286</b>
<b>Tasa Interna de Retorno:</b>	<b>64%</b>					
<b>VAN</b>	<b>876.915</b>					

Fuente: (Elaboración Propia)

### 4.3.7 Análisis de sensibilidad

**Tabla 22. Escenario 1**

<b>Análisis del Proyecto</b>						
	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
EBIT o UAI		9.002	126.421	234.885	369.462	536.008
(-) Impuesto sobre la renta (25%)		2.251	31.605	58.721	92.366	134.002
(+) Depreciación y Amortización		20.279	20.279	20.279	20.279	20.279
(-) CAPEX	191571		181.316	-	-	-
(-) Cambios Capital de Trabajo Neto		-	-	-	-	-
	-		-			
<b>Flujo de efectivo (FEL)</b>	<b>191.571</b>	<b>27.031</b>	<b>66.221</b>	<b>196.443</b>	<b>297.376</b>	<b>422.286</b>
<b>Tasa Interna de Retorno:</b>	<b>44%</b>					
<b>VAN</b>	<b>685.344</b>					

Fuente: (Elaboración Propia)

#### **Interpretación:**

a) **Hd1:** Las variables precios, inversión e ingresos son sensible a la Tasa Interna de Retorno (TIR) y la Valor Actual Neto (VAN) del proyecto.

**Escenario 1:** El Proyecto es sensible a los cambios que se hacen en la inversión inicial ya que si esta cambia en la inversión inicial en un 10 % se puede observar que la TIR baja un 20% y la VAN baja en 191.570,91. Sin embargo bajo este criterio se sigue aceptando la ejecución del proyecto.

**Tabla 23. Escenario 2**

<b>Análisis del Proyecto</b>						
	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
EBIT o UAI		-8.719	103.494	207.120	335.830	495.260
(-) Impuesto sobre la renta (25%)		-2.180	25.874	51.780	83.957	123.815
(+) Depreciación y Amortización		20.279	20.279	20.279	20.279	20.279
(-) CAPEX	181,316	-	-	-	-	-
(-) Cambios Capital de Trabajo Neto		-	-	-	-	-
<b>Flujo de efectivo (FEL)</b>	<b>-</b>	<b>181.316</b>	<b>13.740</b>	<b>97.900</b>	<b>175.619</b>	<b>272.152</b>
<b>Tasa Interna de Retorno:</b>	<b>57%</b>					
<b>VAN</b>	<b>769.820</b>					

Fuente: (Elaboración Propia)

**Escenario 2:** El proyecto es poco sensible a algún cambio de los gastos, aumentando un 5% en los gastos administrativos y gastos operativos del proyecto se puede observar que la TIR baja en un 8% y la VAN baja en 107.095, y bajo este criterio se sigue aceptando la ejecución del proyecto.

**Tabla 24. Escenario 3**

<b>Análisis del Proyecto</b>						
	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
EBIT o UAI		-30.582	74.928	172.269	293.321	443.419
(-) Impuesto sobre la renta (25%)		-7.645	18.732	43.067	73.330	110.855
(+) Depreciación y Amortización		20.279	20.279	20.279	20.279	20.279
(-) CAPEX	181,316	-	-	-	-	-
(-) Cambios Capital de Trabajo Neto		-	-	-	-	-
<b>Flujo de efectivo (FEL)</b>	<b>181.316</b>	<b>-2.657</b>	<b>76.475</b>	<b>149.481</b>	<b>240.270</b>	<b>352.844</b>
<b>Tasa Interna de Retorno:</b>	<b>47%</b>					
<b>VAN</b>	<b>635.097</b>					

Fuente: Elaboración Propia

**Escenario 3:** El Proyecto sensible a algún Cambio en los Ingresos, ya que bajando un 5% en los ingresos del proyecto se puede observar que la TIR baja 17% y la VAN 241.818, y bajo este criterio se sigue aceptando la ejecución del proyecto.

Se puede decir que el proyecto es poco sensible con cambios tanto en la inversión, ingresos y gastos en un rango de 5 a 10%.

**Tabla 25. Resumen final de principales indicadores financieros a considerar**

<b>Resumen</b>	
Inv. Inicial	181,316
Costo de capital	24,56%
VAN	876.915
TIR	64%
Período de Recuperación	2 años
	2 meses
	1 día

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.4 Análisis Técnico

Se pretende analizar la factibilidad técnica y administrativa para la prestación de servicios Domésticos por medio de una empresa, mediante la determinación de un plan de capacitación del personal, se espera determinar la estructura organizacional, el perfil personal de mano de obra, la planilla, la forma legal de constitución de la empresa y los pasos para el registro e inscripción de la misma, con el fin de verificar la viabilidad técnica del proyecto.

##### 4.4.1 Estructura Organizacional

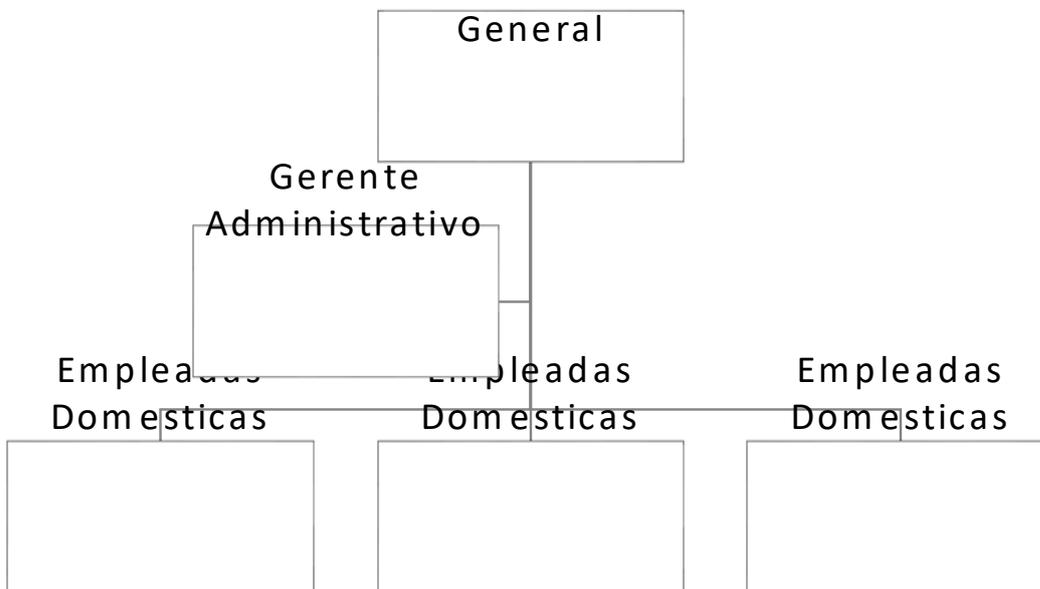


Figura 19. Organigrama

##### 4.4.2 Perfil del puesto

###### 4.4.1.1 Gerente general

La Función de este será ser el encargado de manejar las relaciones comerciales de la empresa, la búsqueda de clientes, encargarse de la publicidad de promoción en la empresa, estar pendiente de toda la parte legal de la empresa y supervisión de cumplimiento de las obligaciones y derechos que tienen que cumplirse en la empresa, este será el encargado de la supervisión y creación y cumplimiento de la Visión y Misión de la empresa

#### **4.4.1.2 Gerente administrativo**

La Función de este será el control de reclutamiento del personal a contratar, de brindar la capacitación de la empresa, será la intermediaria entre el cliente y la empleada, creando la calendarización de contratación por cada hogar; el control de la ubicación del personal según su lugar de vivienda a manera de que puedan ubicarse a las empleadas en zonas cercanas al lugar de trabajo, este elaborara un reporte mensual de las actividades realizadas incluyendo clientes actuales más los clientes nuevos que se adquirieron

#### **4.4.1.3 Empleada domestica**

Estas serán responsables de brindar la información necesaria para su contratación, dando fe que es información real y que acepta que se pueda validar esta información

Debe de ser responsable con las herramientas de trabajo que se le brindan (Uniformes) y responsables con los horarios establecidos para que pueda cumplir con las tareas establecidas

#### **4.4.3 Programa de capacitación**

El programa de capacitación de cada empleada será dado por 5 días en el cual se desarrollarán actividades durante 3 horas diarias en las cuales se citará a las empleadas a asistir a las instalaciones de la empresa para poder recibirlas

El siguiente plan de capacitación se basa en el enfoque a los valores que se establecieron en la encuesta de mercado por esa razón se utilizaran videos y talleres de habilidades para que la empleada conozca y sepa lo que la empresa espera de cada una de ellas, a la vez garantizarle que es una empresa formal que ofrece la seguridad de poder brindar un ambiente de trabajo ameno y con una estabilidad laboral.

**Tabla 26. Plan de capacitación**

<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>
Presentación de la empresa	Inducción objetivos de la empresa	Taller de Habilidades limpieza y cocina	Capacitación sobre los aspectos importantes en el cuidado de niños	Capacitación sobre la importancia de la responsabilidad
Dinámica de grupo para conocer a las empleadas	Dinámica de grupo aplicando el valor de la honradez	Video sobre la importancia de la confianza	Aspectos importantes sobre higiene personal	Entrega de Uniformes e indicaciones sobre la seguridad y movilización en el casco urbano
Presentación de video motivacional acerca del liderazgo	Presentación de video sobre ética y comportamiento en el hogar	Dinámica Grupal para fomentar el trabajo en equipo	Video sobre la importancia del respeto	Firma de Contratos Refrigerio
Despedida	Despedida	Despedida	Despedida	Despedida

Fuente: (Elaboración propia)

#### **4.4.2.1 Aspectos por considerar**

##### **Plan de capacitación e inducción:**

Se le brindara a la empleada un plan de capacitación que incluye el reglamento interno de la empresa para que la empleada tenga conocimiento de lo que la empresa espera de ellas, se le hará entrega del uniforme el cual no tendría costo alguno para ellas a excepción que sea extraviado o dañado antes del tiempo establecido al cambio que se establece en el reglamento

##### **Supervisión área de trabajo**

Cuando se realice la primera contratación de la empleada se realizará la supervisión de trabajo para garantizar la eficiencia de la empleada y garantizar al cliente un trabajo efectivo

##### **Rotación de Personal**

Tener un personal de respaldo por cualquier eventualidad que suceda ya que es un trabajo por hora y alguna empleada podría no tener disponibilidad en ese momento

## **4.5 Análisis legal**

### **4.5.1 Constitución de La empresa**

Ya que son dos socios en mención será una Sociedad de Responsabilidad Limitada

basándonos en ley con los siguientes requisitos

#### **4.5.1.1 Requisitos para la constitución de la empresa:**

##### **a) Obtención de la Escritura Pública: notario público**

Requisitos:

Entregar al notario público los siguientes datos y documentos:

1. El nombre o la razón social del comerciante o la sociedad.
2. Descripción de la actividad a la que se dedicará la empresa.
3. Domicilio o dirección de la empresa.
4. Capital inicial, que dependerá de la personalidad jurídica a adoptar.
5. Fotocopia de los documentos personales de los socios: Tarjeta de identidad,
6. Registro Tributario Nacional (RTN) y Solvencia Municipal

##### **b) Inscripción en el Registro Mercantil:**

En el departamento de Francisco Morazán, este trámite se realiza en la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa CCIT.

Requisitos:

1. Original y copia de la escritura de constitución.
2. Recibo de pago de derechos registrales, original y copia.
3. Copia de la publicación de la constitución en el diario oficial La Gaceta o en cualquier diario de circulación nacional.

**c) Solicitud del Registro Tributario Nacional (RTN):**

Tramites:

- 1) Formulario de inscripción (Forma DEI 410), debidamente completado. Este formulario se obtiene gratuitamente en las ventanillas de atención al público de La DEI.
- 2) Fotocopia de escritura de constitución o carta de autorización extendida por Notario.
- 3) Fotocopia del RTN del notario que autorizó la escritura de constitución.
- 4) Fotocopia de las tarjetas de identidad de los socios.
- 5) Copia de identidad y RTN del gerente o presidente.
- 6) Cuando sean cooperativas, se deberá presentar fotocopia del acuerdo de Personería jurídica publicada en La Gaceta.

**d) Inscripción en la Cámara de Comercio:**

Requisitos:

- 1) Solicitud de registro debidamente completada
- 2) Escritura original
- 3) Fotocopia del RTN
- 4) Recibo de pago por el registro.

### **e) Permiso de Operación:**

Requisitos:

- 1) Pago de boleta por constancia de compatibilidad (2 copias).
- 2) Croquis de ubicación del negocio (Original y Copia).
- 3) Constancia de compatibilidad, original y copia (obtener formulario, llenarlo y presentarlo en la ventanilla de compatibilidad).
- 4) Copia de tarjeta de identidad, en caso de no estar constituido como comerciante.
- 5) Copia de solvencia municipal vigente del propietario o gerente.
- 6) Copia de los recibos de bienes inmuebles 2007-2008, en caso de no ser propio el local, presentar contrato de arrendamiento.
- 7) Si es sociedad, copia del R.T.N. y escritura de constitución.
- 8) Llenar formulario 004.
- 9) Copia del carné de inscripción en la Cámara de Comercio (para empresas).
- 10) Si la constancia de compatibilidad es favorable, comprar boleta.

#### **4.5.1.2 Otros trámites legales**

##### **A) Permiso para instalar rótulos:**

El trámite se realiza en la alcaldía del municipio donde operará la empresa. En Tegucigalpa y Comayagüela el trámite se realiza en la Sección de Zonificación de la División de Desarrollo Urbano de la AMDC. El costo es de acuerdo con el plan de arbitrios de cada municipalidad.

## **B) Publicar aviso de declaración:**

El código de comercio ya establece que toda persona natural o jurídica que se dedique a actos de comercio está en la obligación de hacer del conocimiento público el inicio de operaciones mercantiles mediante una publicación en al menos dos periódicos de mayor circulación en el país los costos aproximados de esta publicación son de L. 313.60 (= L.280 + 12%) en el diario oficial y entre L 134.00 a L 315.00 en los demás diarios (De acuerdo con el tamaño).

## **C) Inscripción en Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS):**

Tramites:

Tanto los trabajadores como la empresa deberán llenar la hoja de afiliación al IHSS. Esto habrá que presentarlo dentro de los cinco días de inicio de operación de la empresa, junto con los demás documentos:

- 1) Fotocopia de la escritura de constitución de la empresa.
- 2) Fotocopia de la tarjeta de identidad del patrono o el gerente general.
- 3) Lista de trabajadores, indicando para cada cual: nombres y apellidos completos, fecha de inicio de labores, puesto que desempeña, salario que devenga mensualmente, número de afiliación al IHSS, si lo tuviera, y fotocopia de la tarjeta de identidad.

#### **D) Inscripción Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP):**

Tramites:

- 1) Llenar el formulario que facilitan en las oficinas del INFOP.
- 2) Fotocopia de la escritura de constitución y documentos personales del representante legal.
- 3) Permiso de operación vigente.
- 4) RTN de la empresa.
- 5) Lista de los empleados: Nombres completos, sueldos y datos generales del empresario.

La supervisión del abogado establecerá los parámetros que deberán de quedar planteados en el contrato, se contarán con dos tipos de contratos, uno para las empleadas y otro para los clientes.

La elaboración de contratos nos permitirá tener un respaldo el cual nos garantizará un cumplimiento por parte del cliente y un respaldo por parte de la empleada, dichos contratos se aplicarán basados en ley de trabajos por hora, en el cual la empresa brindará el pago de seguro social tal y como lo indica la ley.

Los gastos Legales de la empresa establecidos en los flujos de la empresa se detallan a continuación.

**Tabla 27. Gastos legales**

<b>Gastos Preoperativos</b>	
Honorarios abogados	8.000,00
Inscripción en Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)	200,00
registro sanitario	200,00
Inscripción Régimen de Aportaciones Privadas (RAP)	-
Permiso de Operación	3.000,00
Publicar aviso de declaración	1.500,00
Permiso para instalar rótulos	2.000,00
Publicaciones en Diario la Gaceta	500,00
Escritura publica	5.000,00
Inscripción en el Registro Mercantil	4.600,00
Registro tributario	-
<b>Total</b>	<b>25.000,00</b>

Fuente: (Elaboración propia)

## **CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, ligadas a los objetivos establecidos con anterioridad, estas representan el resultado de la observación, análisis y cálculos realizados durante el desarrollo de la investigación.

### **5.1 Conclusiones**

1. De acuerdo con el estudio financiero, la creación de una empresa de servicios domésticos es factible, ya que la inversión necesaria para ponerla en marcha es de L. 181,316 la cual se puede financiar con fondos propios y los indicadores financieros indican que es aceptable con un costo de capital promedio ponderado de 24,56%, una TIR de 64%, VAN de L. 876,915 y un periodo de recuperación de la inversión es 2 años, 2 meses.
2. De acuerdo con el análisis de mercado, donde existe una gran necesidad por parte de los hogares del Distrito Central y donde el 65% de estos estarían dispuestos a contratar este servicio, la constitución de una empresa de servicios domésticos es factible y lograría satisfacer una necesidad para este segmento.
3. El desarrollo de un plan de capacitación es viable y debe ser basado en fomentar los valores de ética en las empleadas, cuidado de niños y limpieza principalmente. Con el fin de reducir el porcentaje de cancelación de este servicio, la pérdida de confianza, uso indebido de los recursos en el hogar, visitas inapropiadas, usurpación de artículos en el hogar y una correcta forma de brindar este servicio.
4. La constitución legal de una empresa de servicios domésticos es factible, ya que los tramites de constitución de la misma son alcanzables, brindando una garantía tanto a la empleada como al cliente que contrataría el servicio.

## 5.2 Recomendaciones

1. Según el estudio financiero se recomienda llevar a cabo la implementación de la empresa de servicios domésticos, ya que sus resultados fueron favorables en cuanto a las utilidades que reflejaron en los estados financieros, dando así una TIR mayor que el costo de capital promedio ponderado una VAN positiva y un periodo de recuperación de la inversión aceptable.
2. La contratación de las empleadas debe ser a personal con experiencia que residan en el M.D.C o en las cercanías, mediante un proceso de reclutamiento que busque identificar las capacidades laborales y los valores de éticos y morales de las candidatas.
3. El modelo de capacitación debe tomar en cuenta la formación permanente, por medio de instituciones como INFOP, lo que fortalecerá las capacidades y crecimiento profesional de las empleadas.
4. Se debe elaborar un contrato muy detallado, con un respaldo legal que proteja al cliente, los empleados y la empresa de cualquier eventualidad que se pueda dar en el futuro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

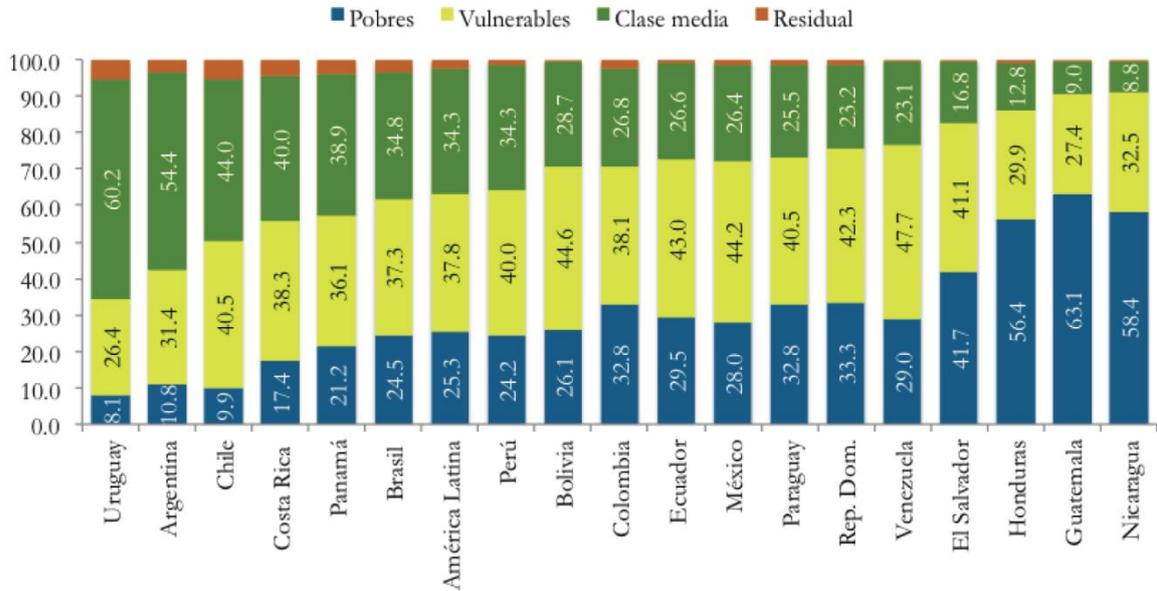
1. Aldana, E. del C., Ibarra, M., & Loewenstein, I. (2011). El Modelo de Negocios como Reforzador del Emprendimiento en las Universidades. Caso del Tecnológico de Monterrey Campus Ciudad de México. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(26), 185-201.
2. Anzil, F. (2012). Estudio Financiero. Recuperado a partir de <http://www.zonaeconomica.com/estudio-financiero>
3. Arias. (2017). Tasa Interna de Retorno (TIR). Recuperado a partir de <http://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>
4. Briseño, P. (2017). El análisis de sensibilidad.
5. Enciclopedia financiera. (s. f.). Producto Interno Bruto. Recuperado 25 de agosto de 2017, a partir de <http://www.productointernobruto.com/>
6. Geoffrey, R. (2003). *Principios de Marketing* (2.<sup>a</sup> ed.). Thomson Editores Spain.
7. Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (2.<sup>a</sup> ed.).
8. Hernández Barrera, K. (2010). Micro empresas: Las ventajas de elaborar un Plan de Negocios. Recuperado a partir de <http://www.pymempresario.com/2010/10/las-ventajas-de-elaborar-un-plan-de-negocios/>
9. Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGraw-Hill.
10. Hipernova. (2014). La vida cotidiana de los esclavos. Recuperado a partir de <http://www.hipernova.cl/LibrosResumidos/Historia/LosRomanos/EsclavitudRoma.html>
11. Horngren, C., & Sundem, G. (2014). *Contabilidad administrativa* (13.<sup>a</sup> ed.).
12. ILO. (2015). Global estimates on migrant workers. Recuperado a partir de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_436343.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_436343.pdf)
13. Jacqueline Jones. (1985). *Black Women*.
14. Jara, L. (2015). Utilización de la Capacidad Instalada en la Industria.
15. Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación.

16. Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales*. Ediciones Paidós Ibérica S.A.
17. Kristin Carls. (2015). Decent Work for Domestic Workers. Recuperado a partir de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_218133.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_218133.pdf)
18. Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados un Enfoque Práctico*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
19. Manuela Tomei. (2011). Decent work for domestic workers: reflections on recent approaches to tackle informality.
20. Medina, L. (2011). Estudio Legal y Administrativo. Recuperado a partir de <https://www.scribd.com/doc/51351249/ESTUDIO-LEGAL-Y-ADMINISTRATIVO>
21. Molina, A. (2017). Fundamentos financieros: el valor actual neto (VAN). Recuperado a partir de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/01/fundamentos-financieros-el-valor-actual-neto-van/>
22. OIT. (2016). *Protección social del trabajo doméstico Tendencias y estadísticas*.
23. Paniagua, J. (2012). Marketing Mix: Las 4 P's de Marketing. Recuperado a partir de <http://www.eoi.es/blogs/josefinapaniagua/2012/01/25/marketing-mix-las-4-ps-de-marketing/>
24. Rosales, R. (2005). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Recuperado a partir de <https://www.scribd.com/doc/56967580/Estudio-Tecnico-Proyecto>
25. Secretaria de Trabajo y seguridad. (2017). Tabla de salario mínimo 2017. Recuperado a partir de <http://181.210.31.7/wp-content/uploads/2017/01/Tabla-de-Salario-Minimo-2017.pdf>
26. Turcios, R. (2010). El Marketing y sus fases. Recuperado 9 de agosto de 2017, a partir de <http://www.bligoo.com/explore/article/883655/El-Marketing-y-sus-fases.html>
27. [www.entrepreneur.com](http://www.entrepreneur.com). (2017). Tu Plan de Negocios paso a paso. Recuperado a partir de <https://www.entrepreneur.com/article/269219>

28. [www.mediasplash.co](http://www.mediasplash.co). (2017). Plan de Negocios vs. Modelo de Negocios: La diferencia. Recuperado a partir de <http://www.mediasplash.co/plan-de-negocios-vs-modelo-de-negocios-la-diferencia/>
29. Yves Flückiger. (2009). Domestic work in Switzerland. Calculation of the prevailing wages in the domestic services sector in Switzerland in consideration of the establishment of a standard contract.

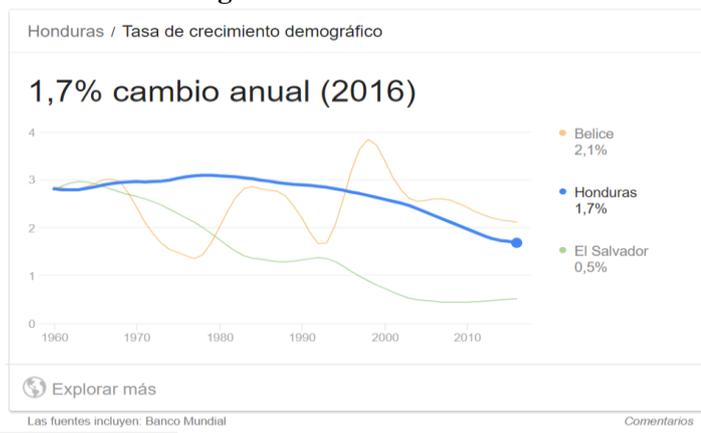
## ANEXOS

### Anexo 1. Distribución de los grupos sociales por país; circa 2012 (Porcentajes de población)



**Fuente: Elaboración de PNUD a partir de estimaciones por país provistas por el CEDLAS, con base en la SEDLAC (CEDLAS y el Banco Mundial).**

### Anexo 2. Tasa de crecimiento demográfico



### Anexo 3. Hogares clase media M.D.C.

Cuadro No. 1. Ingreso promedio de los hogares por sexo del jefe del hogar, tamaño del hogar, años de estudio promedio, según dominio, quintil de ingreso, nivel educativo, categoría ocupacional, rama de actividad y rangos de edad del jefe de hogar, edad promedio del jefe															
Categorías	Lps/mes/persona														
	Total					Hombre					Mujer				
	No. de Hogares	Edad Prom.	TH 1/	AEP	Ingreso Percapita 2/	No. de Hogares	Edad Prom.	TH 1/	AEP	Ingreso Percapita 2/	No. de Hogares	Edad Prom.	TH 1/	AEP	Ingreso Percapita 2/
<b>Total Nacional</b>	1898,966	49	4.5	6.7	2,659	1276,056	48	4.6	6.6	2,720	622,910	52	4.2	6.9	2,535
<b>Dominio</b>															
Urbano	933,100	49	4.3	8.1	3,654	571,864	48	4.4	8.2	3,906	361,236	52	4.1	7.9	3,257
Distrito Central	257,384	49	4.3	9.4	4,480	148,529	47	4.4	9.5	4,720	108,855	51	4.1	9.3	4,157
San Pedro Sula	164,581	47	4.1	8.5	4,064	106,837	45	4.3	8.7	4,178	57,744	51	3.8	8.2	3,853
Resto Urbano	511,135	50	4.3	7.3	3,107	316,498	49	4.5	7.4	3,435	194,637	53	4.1	6.9	2,573
Rural	965,866	49	4.7	5.0	1,699	704,192	48	4.8	5.0	1,759	261,673	53	4.4	5.2	1,540
<b>Quintil de Ingreso del Hogar</b>	2832,066														
Quintil 1	377,568	49	5.3	4.5	379	276,588	48	5.4	4.4	375	100,981	52	4.9	4.7	390
Quintil 2	377,601	50	4.9	5.0	905	242,210	48	5.0	4.9	901	135,390	53	4.7	5.2	913
Quintil 3	377,581	49	4.6	5.9	1,560	246,383	47	4.7	5.9	1,566	131,198	53	4.3	5.8	1,549
Quintil 4	377,483	48	4.2	7.0	2,636	250,088	47	4.3	6.9	2,644	127,394	51	3.9	7.0	2,622
Quintil 5	377,819	50	3.5	9.9	7,813	252,198	48	3.7	9.7	8,244	125,621	52	3.2	10.2	6,948
No Declaran Ingresos	10,914	48	3.4	9.6	-	8,588	47	3.6	10.1	-	2,326	53	2.7	7.8	-
<b>Nivel de Educativo del Jefe</b>															
Sin Nivel	349,517	59	4.8	-	1,215	216,686	57	5.0	-	1,176	132,831	63	4.5	-	1,279
Primaria	1055,844	48	4.6	4.3	2,126	735,671	47	4.8	4.4	2,209	320,173	51	4.3	4.3	1,935
Secundaria	364,685	43	4.1	10.4	3,723	237,995	42	4.2	10.3	3,783	126,690	46	3.9	10.6	3,610
Superior	121,362	44	3.8	16.1	8,410	80,084	45	3.9	16.2	8,650	41,278	42	3.6	15.9	7,956
No sabe, no responde	7,557	54	4.9	-	2,135	5,619	51	5.0	-	1,982	1,938	65	4.5	-	2,579
<b>Categoría Ocupacional del Jefe</b>															
Asalariado	552,120	41	4.4	8.1	3,260	446,473	40	4.6	7.6	3,024	105,646	43	4.0	9.8	4,257
Empleado Publico	83,752	47	4.2	11.9	5,959	49,359	47	4.6	11.2	5,691	34,394	46	3.8	12.9	6,338
Empleado Privado	451,564	40	4.5	7.4	2,823	395,581	40	4.6	7.1	2,701	55,983	40	4.0	8.9	3,684
Empleada Domestica	16,803	47	4.4	5.3	1,864	1,533	51	4.2	4.2	3,118	15,270	46	4.4	5.4	1,738
Cuenta Propia	905,658	50	4.6	5.9	2,434	683,216	49	4.8	5.8	2,497	222,442	51	4.2	6.3	2,242
Trabajador no Remunerado	14,364	50	4.2	6.6	2,182	10,311	50	4.3	6.6	2,397	4,053	49	4.2	6.4	1,665
Inactivo	426,825	59	4.2	6.4	2,375	136,056	63	4.1	6.8	2,870	290,768	57	4.3	6.1	2,146
<b>Rama de Actividad del Jefe</b>															
Rama Primaria	612,962	48	4.9	4.7	1,810	568,185	48	5.0	4.7	1,839	44,777	52	4.5	4.5	1,444
Rama Secundaria	727,340	44	4.3	7.5	3,080	513,296	43	4.4	7.6	3,242	214,044	48	4.0	7.1	2,693
Rama Tercaria	197,548	46	4.3	9.6	4,210	99,844	47	4.5	9.9	4,788	97,704	46	4.1	9.3	3,629
Ns/Nr	248	35	2.0	17.0	6,000	248	35	2.0	17.0	6,000	-	-	-	-	-
Busca Trabajo por primera vez	2,698	40	4.2	9.5	1,766	180	18	1.0	9.0	2,267	2,518	41	4.4	9.6	1,730
Inactivos	358,170	62	4.3	6.1	2,411	94,303	70	4.1	6.5	3,023	263,867	59	4.3	5.9	2,193
<b>Rango de Edad del Jefe</b>															
De Menos de 25 Años	127,751	23	3.3	7.8	2,430	98,207	23	3.4	7.6	2,386	29,544	22	3.3	8.6	2,575
De 26 - 30 Años	146,591	28	3.9	7.5	2,468	115,386	28	4.0	7.2	2,312	31,205	28	3.7	8.7	3,038
De 31 - 40 Años	389,474	36	4.7	7.2	2,337	280,602	36	4.7	7.0	2,367	108,873	36	4.5	7.7	2,262
De 41 - 50 Años	386,872	46	5.0	6.9	2,678	258,330	46	5.2	6.8	2,778	128,541	46	4.6	7.2	2,479
De 50 y mas Años	848,278	64	4.5	5.9	2,866	523,531	64	4.7	5.9	3,034	324,748	65	4.1	6.0	2,597
Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). XLIV Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples, mayo 2013.															
1/ TH : Tamaño del Hogar					3/ Jefe del hogar sin categoría ocupacional										
2/ Usa como denominador hogares que reportaron ingresos					4/ Jefe del hogar sin rama de actividad										
AEP: Años de Estudio Promedio															
Distrito central: 257384															
dividir entre total poblacion 2,832,066															
igual 0.09088008528															
0.09 multiplicar por 1440974 igual 130,955.84															

## Anexo 4. Salarios por hora 2017

SECRETARÍA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE CHILE

DIRECCIÓN GENERAL DE SALARIOS

**TABLA DE SALARIO MÍNIMO, VIGENTE A PARTIR DEL 1 DE ENERO DEL AÑO 2017**  
ACUERDO STSS-007-2017  
**AÑO 2017**

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	TAMAÑO DE LAS EMPRESAS POR NÚMERO DE TRABAJADORES	SALARIO MÍNIMO 2017 MENSUAL	SALARIO MÍNIMO 2017 JORNADA ORDINARIA DE 8 HORAS LABORABLES	SALARIO MÍNIMO 2017 POR HORA
1 Agricultura, silvicultura, caza y pesca	De 1 a 10	5.869.78	195.66	24.46
	De 11 a 50	6.176.19	205.87	25.73
	De 51 a 150	6.443.24	214.77	26.85
	De 151 en adelante	6.848.15	228.27	28.53
2 Explotación de minas y canteras	De 1 a 10	8.019.23	267.31	33.41
	De 11 a 50	8.259.82	275.33	34.42
	De 51 a 150	9.099.57	303.32	37.91
	De 151 en adelante	9.763.52	325.45	40.68
3 Industria manufacturera	De 1 a 10	7.871.42	262.38	32.80
	De 11 a 50	8.374.00	279.13	34.89
	De 51 a 150	9.225.36	307.51	38.44
	De 151 en adelante	9.898.50	329.95	41.74
4 Electricidad, gas y agua	De 1 a 10	8.277.92	275.93	34.49
	De 11 a 50	8.526.25	284.21	35.53
	De 51 a 150	9.383.10	313.10	39.14
	De 151 en adelante	10.078.48	335.95	41.99
5 Construcción	De 1 a 10	8.130.10	271.00	33.88
	De 11 a 50	8.374.00	279.13	34.89
	De 51 a 150	9.225.36	307.51	38.44
	De 151 en adelante	9.898.50	329.95	41.74
6 Comercio al por mayor y menor, restaurantes y hoteles	De 1 a 10	8.130.10	271.00	33.88
	De 11 a 50	8.374.00	279.13	34.89
	De 51 a 150	9.225.36	307.51	38.44
	De 151 en adelante	9.898.50	329.95	41.74
7 Transporte, almacenamiento y comunicaciones	De 1 a 10	8.204.02	273.47	34.18
	De 11 a 50	8.450.12	281.67	35.21
	De 51 a 150	9.306.23	310.31	38.78
	De 151 en adelante	9.988.48	332.95	41.62
8 Establecimientos financieros, bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas	De 1 a 10	8.351.62	278.39	34.80
	De 11 a 50	8.602.38	286.75	35.84
	De 51 a 150	9.476.97	315.90	39.48
	De 151 en adelante	10.168.45	338.95	42.37
9 Servicios comunales, sociales y personales, seguridad e higiene	De 1 a 10	7.982.28	266.08	33.26
	De 11 a 50	8.221.75	274.06	34.26
	De 51 a 150	9.057.62	301.92	37.74
	De 151 en adelante	9.718.33	323.95	40.49

## Anexo 5. Encuesta

### UNITEC

**Encuesta:** La siguiente encuesta nos ayudará a identificar las necesidades actuales en su hogar respecto al servicio doméstico de antemano le agradecemos su colaboración.

1. ¿Tiene, ha tenido o planea tener personal de servicio doméstico en su hogar?, Si su respuesta es No, pase a la pregunta 13, si su respuesta es Si, Siga con la pregunta 2.

**(Marque Con una X)**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Cuántas personas viven actualmente en su hogar?

\_\_\_\_\_

3. Califique los siguientes factores al contratar una empleada de servicios domésticos. Siendo la calificación más alta 3 y la más baja 1.

Experiencia \_\_\_\_\_

Valores y principios \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

4. En cuanto a la **Experiencia**, Califique la importancia para usted de las siguientes habilidades en una empleada de servicios domésticos. Siendo la calificación más alta 4 y la más baja 1

Habilidades en la cocina \_\_\_\_\_

Habilidades de limpieza \_\_\_\_\_

Habilidades de lavado y planchado \_\_\_\_\_

Habilidades en el cuidado de niños \_\_\_\_\_

siguientes valores y principios que debe tener una empleada de servicios domésticos.  
Siendo la calificación más alta 5 y la más baja 1

Discreción \_\_\_\_\_  
Honradez \_\_\_\_\_  
Respeto \_\_\_\_\_  
Responsabilidad \_\_\_\_\_  
Humildad \_\_\_\_\_

6. En cuanto a la **Edad**, Elija el rango de edad que usted considere más adecuado para una empleada de servicios domésticos. **(Marque Con una X)**

18-25 \_\_\_\_\_ 26-35 \_\_\_\_\_ 36-45 \_\_\_\_\_ 46 o más \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál de las siguientes razones cree usted que es la más común para terminar la relación laboral entre un patrón y una empleada de servicios domésticos? **(Marque Con una X)**

Pérdida de Confianza \_\_\_\_\_  
Abandono de Trabajo \_\_\_\_\_  
Situaciones Familiares \_\_\_\_\_  
Situaciones medicas \_\_\_\_\_  
Falta de experiencia \_\_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

8. ¿Le gustaría contratar este servicio por medio de una empresa que sirva como intermediaria entre usted y la empleada asegurándole un personal capacitado según sus necesidades? **(Marque Con una X)**

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

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio? **(Marque Con una X)**

Menos de L 2,000.00 \_\_\_\_\_  
De L 2001 a L 4,000.00 \_\_\_\_\_  
De L 4,001 a L 6,000.00 \_\_\_\_\_  
De L 6,001 a L 8,000.00 \_\_\_\_\_  
Mas de L 8,000.00 \_\_\_\_\_

10. ¿Estaría dispuesto a pagar por un servicio por hora para un trabajo especializado (pago solo por cuidado de niños, únicamente por lavado, únicamente por planchado, Pago únicamente por cocina o limpieza)? Si su respuesta es No, pase a la pregunta 13, si su respuesta es Si, Siga con la pregunta 12. **(Marque Con una X)**

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

11. ¿Cuántas horas a la semana estaría dispuesto a contratar por una empleada de servicios domésticos especializados? (Marque Con una X)

8 horas – 15 horas semanales \_\_\_\_\_  
16 horas – 30 horas semanales \_\_\_\_\_  
31 horas – 45 horas semanales \_\_\_\_\_  
46 horas – 56 horas semanales \_\_\_\_\_

12. Indicar Genero

Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

13. Indicar Rango de Edad

18-25 \_\_\_\_\_ 26-40 \_\_\_\_\_ 41-55 \_\_\_\_\_ 56 o más \_\_\_\_\_

14. En que rango de ingresos se considera esta actualmente

L. 9000-15,000 \_\_\_\_\_

L.15,001-21,000 \_\_\_\_\_

L.21,001-27,000 \_\_\_\_\_

L.27,001-33,000 \_\_\_\_\_

L.33,001-mas \_\_\_\_\_

## Anexo 6. Ejemplo de contrato de empleo por hora

### CONTRATO DE EMPLEO POR HORA

Nosotros, Lino Raúl Aguiriano Galán, mayor de edad, Soltero de nacionalidad Hondureño con tarjeta de identidad 0801-1979-02362 y domicilio en Col. San Jose de la Vega, quien en lo sucesivo y para los efectos del presente contrato se denominara **EL EMPLEADOR** y Soveida Yaneth Sierra Silva, mayor de edad o menor autorizado, Soltera de nacionalidad Hondureña con tarjeta de identidad o partida de nacimiento No 0818-1977-00073 y con domicilio San Buenaventura, quien en lo sucesivo y para los efectos del presente contrato se denominara **EL TRABAJADOR (A)**; hemos convenido en celebrar como en efecto celebramos, el presente Contrato de empleo por hora, al amparo del Decreto Legislativo No 230-2010, que contiene el Programa Nacional de Empleo por Horas, que se regirá por las cláusulas y estipulaciones siguientes:

**CLAUSULA PRIMERA:** Por el presente contrato: **EL TRABAJADOR (A)** se obliga a prestar sus servicios a **EL EMPLEADOR**, desempeñando el cargo, puesto o actividad

de: Empleada Doméstica, el cual deberá de realizar las actividades de: Servicios domésticos.

**CLAUSULA SEGUNDA:** El presente contrato es: de servicios domésticos por hora.

**CLAUSULA TERCERA:** El presente contrato tendrá una duración de 90 días entendiéndose que los primeros 60 días son periodo de prueba dando inicio la relación laboral el 07 de octubre de 2013 y terminado el 07 de enero de 2014;

**CLAUSULA CUARTA: EL TRABAJADOR (A)** se obliga a prestar sus servicios en Francisco Morazán, pudiendo desplazarse y/o trasladarse a otros centros de trabajo de la misma empresa en cumplimiento de sus obligaciones, previo consentimiento escrito de las partes contratantes.

**CLAUSULA QUINTA: EL TRABAJADOR (A)** prestara sus servicios durante la jornada Diurna; La que iniciara a las seis (06) AM y terminara siete (07) PM.

El trabajo que exceda de la jornada ordinaria antes indicada o de la jornada máxima legal, se considerara extraordinario o de horas extras y se pagara de acuerdo con lo dispuesto en el Código de Trabajo.

**CLAUSULA SEXTA:** En contraprestación al servicio del **TRABAJADOR (A)**, el **EMPLEADOR** se obliga a pagarle en concepto de salario por hora de L 44.00 (Cuarenta y cuatro L 00/100 por hora, el cual será pagado en Forma Semanal y en forma de Cuenta por planilla de banco.

**CLAUSULA SEPTIMA: EL EMPLEADOR** se obliga a facilitar al **TRABAJADOR (A)**, los materiales necesarios para que desarrolle sus actividades, y a otorgarle los beneficios que, por ley, tengan los trabajadores del centro de trabajo contratados por tiempo indefinido o permanente.

**CLAUSULA OCTAVA:**

El empleado está al tanto que no contara con un salario base y que se le pagara por las horas de producción siendo estas las que ellos mismos estén dispuestas a trabajar

**CLAUSULA NOVENA:** Además de los derechos que se establecen en las cláusulas anteriores y de los que se desprenden del Programa Nacional de Empleo por Horas, las partes convienen en que le **TRABAJADOR (A)** tendrá derecho:

- a) A la remuneración ordinaria por los servicios prestados.
- b) A la compensación no habitual, salvo las excepciones establecidas por la ley.
- c) A la seguridad social
- d) A la formación y capacitación; y,
- e) A los derechos fundamentales establecidos en la Constitución de la República, Convenios internacionales y Código del Trabajo.

**CLAUSULA DECIMA:** Ambas partes convienen en que el **TRABAJADOR (A)** goza de la protección de la Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales, y lo que dispone en estas materias el Código del Trabajo. A su vez, el **EMPLEADOR** se obliga a registrar al **TRABAJADOR** en el listado de seguimiento e inscripción en las respectivas oficinas del Instituto Hondureño de Seguridad Social. O en su caso incorporar al **TRABAJADOR** contratos bajo este programa a los programas o pólizas de seguros colectivos para accidentes, servicios médicos, incapacidades, invalidez, vejez y muerte u otros beneficios de seguridad (IHSS) no tenga cobertura.

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA:** Queda entendido que la fecha de terminación del servicio contratado pone termino a la relación de trabajo, sin responsabilidad para las partes. – No obstante lo anterior, el **EMPLEADOR** se obliga a comunicar tal circunstancia por escrito al **TRABAJADOR**, quince días antes de ocurra la fecha de terminación de dicho trabajo.- También es convenido, que en caso de despido injustificado dentro del término de duración del contrato de trabajo, el **TRABAJADOR** gozara de las indemnizaciones prescritas en el artículo 121 del Código del Trabajo.- Las partes contratantes asimismo convienen, que en los casos de maternidad, accidente de trabajo y riesgos profesionales, se someterá a lo establecido la ley.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA:** El incumplimiento por parte del **TRABAJADOR** de las obligaciones y prohibiciones establecidas en el Código del Trabajo y Reglamento interno de Trabajo dará lugar a la terminación anticipada del contrato sin responsabilidad del **EMPLEADOR** previo seguimiento del procedimiento legal establecido.

**CLAUSULA DECIMA TERCERA:** **EL EMPLEADOR** se compromete a registrar el presente contrato de trabajo, mediante el depósito de un ejemplar original del mismo, en la Dirección General de Empleo, conforme lo dispuesto en el Reglamento del Programa Nacional de Empleo por Hora.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA:** En todo lo no previsto por el presente contrato, se estará a lo dispuesto en la Constitución de la Republica, Código de Trabajo, Convenios Internacionales del Trabajo, Decreto Legislativo No 230-2010, que contiene el Programa Nacional de Empleo por Hora y demás leyes de trabajo y previsión social.

**CLAUSULA DECIMA QUINTA:** Cualquier controversia que se origine en el incumplimiento del presente contrato será resuelto por la Jurisdicción Laboral.

En FE de lo anterior y para los efectos legales consiguientes, firma en triplicado el presente contrato de trabajo por horas y por tiempo indefinido, a los 07 días del mes de Octubre del año dos mil diecisiete

**EMPLEADOR**

**Lic. Lino Raúl Aguiriano**

**Identidad: 0801-1979-02362**

**TRABAJADOR**

**Soveida Yaneth Sierra Silva**

**Identidad: 0818-1977-00073**