

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA**

**(F.A.F.I)**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**TESIS DE GRADO:**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA SELECCIÓN Y COLOCACIÓN EN EL SECTOR LABORAL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PARA LOS EGRESADOS Y PROFESIONALES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**ING. JOSE NIVELA**

**LECTOR DE TESIS:**

**ING. FRANKLIN MORALES**

**EGRESADAS:**

**ZAMORA LÓPEZ KAREN ESTELA**

**CEREZO ALVAREZ LISSETTE GIANELLA**

**2013**

## **DECLARACIÓN DE AUTORIA DE TESIS**

Los autores de esta investigación declara que no existe investigación alguna del tema: **CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA SELECCIÓN Y COLOCACIÓN EN EL SECTOR LABORAL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PARA LOS EGRESADOS Y PROFESIONALES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**, en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, ni en ninguna biblioteca de las otras universidades en el Ecuador.

**Autores:**

**ZAMORA LÓPEZ KAREN ESTELA**

**CEREZO ALVAREZ LISSETTE GIANELLA**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, que me proporcionó las fuerzas necesarias para enfrentar los obstáculos que se presentaron a lo largo de mi carrera profesional, a mis padres que son incondicionales en todo momento, a mi madre en especial, por su dedicación y su gran amor que me hicieron el ser humano que soy.

También quiero agradecer a mi compañera de tesis Lissette Cerezo que a pesar de todo lo que hemos pasado, sigue intacta nuestra amistad. A mi novio por sus buenos consejos y su amor incondicional.

A mí Director de tesis el Ing. José Nivelá que nos brindó su ayuda, sus enseñanzas, a la Ing. Janeth Bonilla nuestra revisora del perfil, por su paciencia y su dedicación por enseñarnos lo correcto.

A todas aquellas personas que de una u otra manera brindaron su colaboración.

**ZAMORA LÓPEZ KAREN ESTELA**

**AGRADECIMIENTOS**

Quiero dejar constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Babahoyo “F.A.F.I” y profesores que a lo largo de mi carrera que por cierto ha sido bastante larga, supieron transmitir sus conocimientos y experiencias los mismos que me han permitido aplicar en el campo laboral con mucho éxito.

A Dios nuestro creador, a mis padres, en especial a mi madre que es el pilar fundamental de mi vida. La que me ha apoyado a lo largo de mis estudios, a mis hermanos y a mi compañera de tesis, con los que siempre eh contando con una frase de aliento en los momentos difíciles.

A mi esposo por aconsejarme y brindarme todo el apoyo necesario para culminar mi carrera.

También agradezco a mi Director del Tesis, Ing. José Nivelá, cuyas orientaciones y sobre todo su incondicional apoyo, han hecho realidad el término de este trabajo.

De igual manera mi reconocimiento especial a la Ing. Janeth Bonilla revisora del perfil y al Lector Ing. Franklin Morales por su constante impulso y ayuda durante todos estos años de estudio y aprendizaje.

**CEREZO ALVAREZ LISSETTE GIANELLA**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios por escuchar mis plegarias y ser incondicional, en segundo lugar a mis padres que han sido un pilar fundamental en cada paso de mi vida, que me permitió no rendirme a pesar de la adversidad, y por brindarme su apoyo para culminar mi carrera Universitaria, les dedico esta tesis con todo mi amor.

**ZAMORA LÓPEZ KAREN ESTELA**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis de grado a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité y bendecirme con la posibilidad de caminar a su lado durante todo este proceso.

A mi esposo y mi Hija razones necesarias para fomentar y percibir mis ideales de superación.

A mi madre, por todo lo que me ha dado en esta vida, especialmente por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos difíciles.

A mis hermanos y a mi padre, que de una u otra manera me apoyaron para alcanzar esta meta y por sentirse orgullosos de mí.

**CEREZO ALVAREZ LISSETTE GIANELLA**

**INTRODUCCION**

La ciudad de Babahoyo se ha convertido en unos de los centros urbanos con mayor proyección económica en el Ecuador, por su desarrollo empresarial, y la necesidad de captación de elementos con capacidad y calidad para administrar y dirigir actividades de carácter comercial, industrial, pesqueros, turísticos, financieras.

La estructura de la Agencia de Recursos Humanos, se perfila hacia la elección del capital humano considerando el ámbito de las competencias, muy posesionadas está en la formación del aspirante o candidato que requiere de un empleo.

La Agencia de Recursos Humanos está constituida bajo una base legal con requerimientos técnicos y financieros, convirtiéndose en el centro de desarrollo y servicio en el entorno social.

En el primer capítulo el proyecto refleja el planteamiento del problema científico, los antecedentes, descripción de la situación problemática, formulación del problema de investigación, Objetivos Generales y Específicos características que destacan a Babahoyo desde su origen histórico hasta su desarrollo, a través de sus diversos sectores productivos.

Contiene un estudio de mercado, el cual refleja la realidad sobre la oferta y la demanda del egresado en Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Se pone de manifiesto la estructura técnica de la Agencia de Recursos Humanos, que incluye aspectos como el capital humano, servicios a ofrecer, organización y funciones. Además, el proyecto presenta los Estados Financiero que demuestran la rentabilidad y la recuperación de la inversión en un periodo de cinco años.

# INDICE GENERAL

## INTRODUCCION

	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Capítulo I</b>		
1.	El problema	20
1.1.	Planteamiento del Problema Científico	20
1.2.	Descripción de la Situación Problemática	21
1.3.	Formulación del Problema de Investigación	22
1.3.1.	Preguntas de Investigación	23
1.3.2.	Problema Central	24
1.3.3.	Problemas Derivados	24
1.4.	OBJETIVOS	25
1.4.1.	Objetivo General	25
1.4.2.	Objetivos Específicos	25
1.5.	Justificación	26
<b>Capítulo II</b>		
2.	Marco Teórico	28
2.1.	Problema de Estudio	28
2.1.1.	Antecedentes de la Investigación	28
2.2.	Fundamentación Teórica	29
2.2.1.	Estudio de Mercado	29
2.2.1.1.	Análisis de la fuerza laboral empresarial	29
2.2.1.2.	Análisis de la Oferta del RR.HH	31

<b>2.2.1.3.</b>	Análisis de la Demanda del Mercado Laboral	32
<b>2.2.1.4.</b>	Estrategias de Captación de Fuentes Laborales	34
<b>2.2.1.5.</b>	Pronóstico de la demanda de empleados	36
<b>2.2.1.6.</b>	Enfoque cuantitativo	36
<b>2.2.1.7.</b>	Enfoque cualitativo	37
<b>2.2.1.8.</b>	Pronósticos de la oferta de empleados	37
<b>2.2.1.9.</b>	Antecedentes de la Agencia de RR.HH	38
<b>2.2.1.10.</b>	Importancia	39
<b>2.2.1.11.</b>	Constitución Jurídica	40
<b>2.2.1.12.</b>	Misión y Visión	42
<b>2.2.1.13.</b>	Análisis F.O.D.A.	43
<b>2.2.1.14.</b>	Descripción de los departamentos	45
<b>2.2.2.</b>	Etapas de Selección del Personal	47
<b>2.2.2.1.</b>	Requisitos Del Puesto	47
<b>2.2.2.2.</b>	Reclutamiento	48
<b>2.2.2.3.</b>	Proceso de reclutamiento	48
<b>2.2.2.4.</b>	Importancia del proceso de reclutamiento	50
<b>2.2.2.5.</b>	Medios de Reclutamiento	51
<b>2.2.2.6.</b>	Reclutamiento interno	52
<b>2.2.2.7.</b>	Selección	53
<b>2.2.2.8.</b>	Principios de la selección	53
<b>2.2.2.9.</b>	Entrevista inicial o preliminar	54
<b>2.2.2.10.</b>	Entrevista de selección	55

<b>2.2.2.10.1.</b>	Pruebas psicológicas	56
<b>2.2.2.11.</b>	Entrevista Final	57
<b>2.2.3.</b>	Contratación	58
<b>2.2.3.1.</b>	Comportamiento Antiético	59
<b>2.2.3.2.</b>	Transparencia en el Proceso de Selección	59
<b>2.2.4.</b>	Comportamiento Organizacional	60
<b>2.2.4.1.</b>	Clima Organizacional	60
<b>2.2.4.2.</b>	Cultura Organizacional	62
<b>2.2.4.3.</b>	Importancia de conocer la cultura organizacional	63
<b>2.2.4.4.</b>	¿Cómo cambiar la cultura organizacional?	64
<b>2.2.5.</b>	Características que debe tener el equipo de talento humano de la Agencia de Recursos Humanos	64
<b>2.2.5.1.</b>	Evaluación del Desempeño	66
<b>2.2.5.2.</b>	Políticas sobre situación del personal	67
<b>2.2.5.3.</b>	Separaciones	68
<b>2.2.5.4.</b>	Renuncias	68
<b>2.2.5.5.</b>	Socialización	69
<b>2.2.5.6.</b>	Programas de orientación	70
<b>2.2.5.7.</b>	Oportunidades y errores	71
<b>2.2.5.8.</b>	Beneficios de los programas de orientación	72
<b>2.2.5.9.</b>	Seguimiento de la orientación	72
<b>2.3.</b>	MARCO CONCEPTUAL	73
<b>2.3.1.</b>	Las agencias de RR.HH	73

2.3.1.1.	Definición de reclutamiento	73
2.3.1.2.	Ética profesional	73
2.3.1.3.	Servicio al cliente	73
2.3.1.4.	Visión	74
2.3.1.5.	El mercado laboral	74
2.4.	Hipótesis	75
2.4.1.	Hipótesis general	75
2.4.2.	Hipótesis específicas	75
2.5.	Variables de estudio	76
2.5.1.	Variable Independiente	76
2.5.2.	Variable Dependiente	76
<b>CAPITULO III</b>		
3.	MARCO METODOLOGICO	79
3.1.	Tipo y diseño de la investigación	79
3.1.1.	Métodos de investigación	79
3.1.2.	Método inductivo	79
3.1.3.	Método deductivo	79
3.1.4.	Método cuantitativo	80
3.1.5.	Método cualitativo	80
3.2.	Universo y muestra	81
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección	83
3.3.1.	Fuentes de información y técnicas de recolección	83
3.3.1.1.	Fuentes primarias	83

<b>3.3.1.2.</b>	Fuentes secundarias	83
<b>3.3.1.3.</b>	Plan de procesamiento y análisis	83
<b>3.4.</b>	Análisis e interpretación de los resultados	84
<b>3.5.</b>	Conclusiones de los resultados	100
<b>3.5.1.</b>	Conclusiones de los resultados de las encuestas	100
<b>3.5.2.</b>	Conclusiones de los resultados de la entrevista	100

#### **CAPITULO IV**

<b>4.</b>	MARCO PROPOSITIVO	101
<b>4.1.</b>	La propuesta	101
<b>4.1.1.</b>	Titulo	101
<b>4.2.</b>	Objetivos de la propuesta	101
<b>4.2.1.</b>	Objetivo General	101
<b>4.2.2.</b>	Objetivos Específicos	101
<b>4.3.</b>	Estructura de la propuesta	102
<b>4.4.</b>	Tamaño del mercado	104
<b>4.5.</b>	Creación de valor a nuestros clientes	106
<b>4.6.</b>	Organigrama: proceso de las actividades	106
<b>4.7.</b>	Plan financiero	107
<b>4.7.1.</b>	Inversión en activos fijos y capital de trabajo	107
<b>4.7.2.</b>	Financiamiento	113
<b>4.7.3.</b>	Inversión	114

<b>4.8.</b>	Depresiones	115
<b>4.8.1.</b>	Amortizaciones	115
<b>4.8.2.</b>	Estimación de Ingresos	116
<b>4.8.3.</b>	Estimación de Estados de Pérdidas y Ganancias	117
<b>4.8.4.</b>	Estimación de Flujo de Caja Proyectado	118
<b>4.8.5.</b>	Estimación de Cálculo Del VAN y TIR	119
<b>4.8.6.</b>	Cálculo del Período de Recuperación	121
<b>4.8.7.</b>	Análisis del VAN, el TIR y el PRC	122
	Conclusiones	123
	Recomendaciones	125
	Bibliografía	126
	Linkografía	131
	Anexos	132

## INDICE DE TABLAS

<b>Tablas</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Listado de Empresas Publicas de la Ciudad de Babahoyo	33
<b>2</b>	Listado de Empresas Privadas de la Ciudad de Babahoyo	34
<b>3</b>	Responsabilidades y Obligaciones de la Gerencia	45
<b>4</b>	Descripción de las Variables para Recopilación de Información.	55
<b>5</b>	Descripción del Tamaño del Mercado	105

## INDICE DE IMAGEN

<b>Imagen</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Logotipo de la Agencia de RR.HH	40

## INDICE DE FIGURA

<b>Figura</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Estructura Organizacional y Funcional	42
<b>2</b>	Proceso de Reclutamiento y Selección	49
<b>3</b>	Medios de Reclutamiento	52
<b>4</b>	Datos del Inventario de Personal	103

## INDICE DE GRAFICO

<b>Grafico</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Clima Organizacional de “Empleos Express”	61
<b>2</b>	Procesos de Evaluación del Desempeño Interno	67
<b>3</b>	Proceso de las Actividades en Nivel Jerárquico	106

## INDICE DE CUADRO

<b>Cuadro</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1	Total de la Inversión	107
2	Estimación de los Costos de Muebles de Oficina	108
3	Estimación de los Costos de Equipos de Oficina	108
4	Estimación de los Costos de Equipos de Seguridad	109
5	Estimación de los Sueldos	110
6	Estimación de Costos de Publicidad	111
7	Estimación de Costos de Servicios y Suministros	111
8	Estimación de Costos de Gastos Puestos en Marcha	112
9	Estimación de Costos de Gastos de Constitución	112
10	Financiamiento	113
11	Tabla de Amortización de Financiamiento	113
12	Inversiones	114
13	Depresiones	115
14	Amortizaciones	115
15	Estimación de Ingresos	116
16	Estimación de Estado de Pérdidas y Ganancias	117
17	Estimación de Flujo de Caja Proyectada	118
18	Cálculo del VAN	119
19	Calculo del TIR	120
20	Cálculo del PRC	121

## **CAPITULO I.- EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTIFICO**

En el Cantón Babahoyo la tasa de desempleo es del 8,2% respecto al año 2008, la situación económica de la provincia de los Ríos es netamente agrícola, es por este motivo que los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la Universidad Técnica de Babahoyo se ven obligados a ubicarse en un trabajo que no cumple sus expectativas, es decir se vuelve una forma de subsistencia.

Considerando esto, en nuestro cantón se ha podido notar que la búsqueda de empleo por parte de los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la F.A.F.I ha aumentado por lo que se han visto obligados a trabajar en pequeñas empresas y áreas que no son de su especialización.

Además, debido al alto riesgo y falta de garantía, las pequeñas empresas, suelen disponer de muy pocas oportunidades para acceder a un financiamiento. Asimismo, existen pocos mecanismos eficaces para promocionar la inversión, la falta de información relevante para identificar oportunamente los sectores y productos susceptibles de percibir una inversión, ya que esta problemática de inversión de pequeñas empresas y la búsqueda de trabajo, le prohíbe a los egresados y profesionales, poner en práctica sus conocimientos o el poder contar

con el respaldo de una Institución o con el apoyo de la Universidad Técnica de Babahoyo, para una ubicación de empleo al terminar sus carrera.

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática del Cantón de Babahoyo no cuentan con métodos de ubicación de trabajo para los egresados y profesionales, es por ello el motivo de nuestra preocupación como ex alumnas, egresadas de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración carrera de Ing. Comercial

## **1.2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En la presente investigación se ha analizado la desocupación de Ingenieros Comerciales, Egresados y profesionales de la Facultad de Administración Finanzas e Informática (F.A.F.I); ubicados en puestos de trabajo incongruentes con su perfil profesional y que no cuentan con una Institución o con el apoyo de la Facultad para una colocación de trabajo acorde a su carrera, por lo tanto se presenta la propuesta de la creación de una agencia de colocaciones, realizada mediante los siguientes parámetros:

- Captación de egresados y profesionalesde la Universidad de Babahoyo, en específico con la F.A.F.I (Facultad Administración Finanzas e Informática) para la ubicación y selección de los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial.
- Captación de las empresas públicas y privadas de la ciudad de Babahoyo,

ofreciendo nuestro servicio de ubicación de los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial.

- Selección de los egresados y profesionales acorde a ciertos parámetros específicos de la agencia de trabajo.

Los egresados y profesionales de Carrera de Ing. Comercial que sean favorecidos según el proceso de selección de la Agencia de RRHH recibirán los siguientes beneficios:

- Ubicación de egresados y profesionales de Ing. Comercial, cargos acorde a su carrera.
- Garantizar la búsqueda de empleo a los egresados y profesionales de Ing. Comercial.
- Colocación de egresados y profesionales en empresas públicas, privadas del Cantón, que tengan un convenio con la Agencia de RR.HH.
- El presente proyecto presenta un proceso de acciones que van desde la demanda del egresado y profesional por parte del sector empresarial hasta la oferta de la Agencia de colocaciones; aplicando diversas fases de selección para proyectos, hacia un lugar de trabajo previamente garantizado y un análisis financiero de viabilidad del proyecto.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo influirá en el egresado y profesional el contar con un organismo que les ayude a encontrar un empleo digno y ubicado en su perfil académico, para aplicar sus conocimientos y destrezas en el mundo laboral específicamente en las empresas ya sean públicas o privadas en la ciudad de Babahoyo?

En la Universidad Técnica de Babahoyo, en especial la Facultad de Administración existe una gran demanda de egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial, con un gran potencial de liderazgo, que se encuentran desempleados, situados en pequeñas empresas o puestos de trabajo que son incongruente con la especialización que han estudiado.

Es por ello, que nuestro proyecto se ha enfocado en la realización de una Agencia de RRHH que se encargue de la selección y ubicación de los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la F.A.FI (Facultad de Administración Finanzas e Informática), mediante un convenio entre la Facultad y las empresas públicas - privadas del Cantón.

### **1.3.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Para realizar esta investigación es importante formularse las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los factores que han generado la creación de una empresa de recursos humanos en la ciudad de Babahoyo?
- ¿Qué efectos tiene sobre los estudiantes egresados o profesionales que

salen de las universidades en busca de una plaza de trabajo?

- ¿Qué tipos de servicios ofrecería la agencia de recursos humanos para los profesionales salientes de las universidades en la ciudad de Babahoyo?

### **1.3.2. PROBLEMA CENTRAL**

Jóvenes profesionales salientes de la universidad sin un empleo fijo acorde a sus capacidades y perfil, cayendo frecuentemente en el subempleo y en la desocupación por la falta de iniciativas de inversión que demande sus capacidades.

### **1.3.3. PROBLEMAS DERIVADOS**

- Inclinación a desarrollar otras actividades que no son acordes a sus capacidades y perfil profesional
- Poca oportunidad de empleo para los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial.
- Migración de profesionales a otras ciudades, provincias e incluso fuera del país por no hallar al terminar sus estudios un empleo que justifique tanto esfuerzo.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Crear una Agencia de Recursos Humanos para la selección, capacitación, colocación en empresas públicas o privadas a egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, de acuerdo a su perfil profesional.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Proveer a las empresas públicas y privadas de la ciudad de Babahoyo de personal idóneo, en los puestos de trabajo vacantes que pueda desempeñar un Ing. Comercial.
- Seleccionar a los aspirantes de acuerdo al perfil que las empresas públicas o privadas requieran para que desarrollen un nivel de competitividad acorde a las exigencias del mundo laboral actual.
- Realizar capacitaciones constantes a los egresados y profesionales seleccionados, para perfeccionar la calidad del servicio y garantizar la captación de nuestros clientes.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN**

El proyecto de tesis se justifica en la necesidad plena que tienen todos los jóvenes en acceder a fuentes de empleo una vez que salgan de las universidades y así desarrollar y crear a través de sus capacidades y conocimientos un mejor porvenir tanto para ellos como para las organizaciones a las que ellos pertenecen.

Ahora si consideramos la economía, la tasa de desempleo es del 8,2%, las plazas de trabajo que existen dentro de la ciudad de Babahoyo, la demanda de egresado y profesional de Ing. Comercial de la F.A.F.I (Facultad de Administración Finanzas e Informática), más la demanda de egresados de la Universidad Particular Uniandes, da como resultado una demanda excedida de egresados y una oferta mínima de puestos de trabajo.

La situación laboral en la que se encuentran los egresados y profesionales de esta carrera los obliga a acceder a puestos de trabajo que disminuye sus posibilidades de avance profesional.

La creación de una Agencia de RRHH, les brindara una posibilidad de trabajo, a los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la F.A.FI, que deseen cuenten con los requisitos académicos de la Agencia acorde a peticiones sugeridas por la empresa pública y privada.

El presente proyecto presenta un proceso de acciones que va desde la demanda del profesional por parte del sector empresarial, hasta la oferta de la agencia de colocaciones; aplicando diversas fases de selección que garantice la ubicación idónea del profesional.

La estructura de la Agencia de RR.HH, se perfila hacia la elección del capital humano considerando el ámbito de las competencias, muy posesionadas, está en la formación del aspirante o candidato que requiera de un empleo, idóneo a sus capacidades y formación académica.

Además el proyecto presenta estados financieros que demuestra la rentabilidad del proyecto.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1. PROBLEMA DE ESTUDIO**

#### **2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

No existen registros de investigaciones anteriores sobre la ejecución de un proyecto de una agencia de Recursos Humanos en la ciudad de Babahoyo que brinde apoyo, asesoramiento, capacitación a egresados y profesionales provenientes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la carrera de Ing. Comercial de la ciudad de Babahoyo, los que nos permitirá posicionarnos en el mercado como una empresa líder en este tipo de actividad.

La ejecución de un proyecto de Agencia de Recursos Humanos, surge de la necesidad de que en Babahoyo el índice de desempleo (8,2%), está creciendo aceleradamente, más aún los egresados y profesionales que salen de las universidades y se encuentran con una escasa demanda de puestos de trabajo acorde con su especialidad.

Los estudios relacionados para establecer la factibilidad de crear una Agencia de Recursos Humanos dependerán de la eficiencia con que responda ante las exigencias del mercado y de la competencia del personal a seleccionar para llenar dichas vacantes.

## **2.2. FUNDAMETACION TEORICA**

### **2.2.1. ESTUDIO DE MERCADO**

#### **2.2.1.1. ANÁLISIS DE LA FUERZA LABORAL EMPRESARIAL**

La oferta laboral de los egresados y profesionales de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo es muy deficiente puesto que las vacantes laborales generalmente son ocupadas por influencias políticas o por relaciones interpersonales, sin considerar características relevantes profesionales como son:

- Capacidad intelectual
- Desarrollo del Conocimiento
- Valores
- Ética Profesional

Las empresas de esta ciudad cuentan con diferentes alternativas para los aspirantes a trabajar y pocas de ellas seleccionan a sus empleados de acuerdo al perfil requerido.

A veces por fatal de conocimiento ya que escogen al azar o por no tener un departamento especializado para la selección del personal; o por falta de recursos, al querer abaratar costos recurren a la opción de escoger empleados mediocres con falta de conocimientos y experiencia laboral o que no van de acuerdo al cargo que van a ocupar.

A los egresados y profesionales no les dan es puesto de trabajo que deberían desempeñar; razón por la cual existe la necesidad de ofertar un servicio que categorice al profesional y lo ubique en la función que le corresponde de acuerdo a su capacidad, conocimiento obtenido a lo largo de su carrera de formación.

### **La Agencia se enfocará a dos grandes sectores:**

A los egresados y profesionales en administración de empresas, los cuales tienen la posibilidad de:

- ❖ Inscribirse en la base de datos de la Agencia.
- ❖ Formación y asesoramiento sobre el mercado de trabajo, oferta de empleo público y privado, guías de empresas que ofrecen trabajo, entre otras.
- ❖ Requisito: Título universitario o certificado de egresado.

A las empresas:

- ❖ Se pone a disposición de las empresas una base de datos en las que se podrán seleccionar al egresado o titulado universitario que mejor se adapte al perfil de la oferta de empleo solicitado.
- ❖ Niveles de actuación.

### **La Agencia se estructurará en los siguientes niveles:**

- ❖ Sistema de captación de demandas.
- ❖ Sistema de captación de oferta.
- ❖ Sistema de mediación entre oferta y demanda.
- ❖ Mantenimiento de una base de datos de egresados y profesionales demandantes de empleo, en la que se elegirá a la persona que mejor se

adapte al tipo de empresa solicitante, cumpliendo con el perfil laboral y humano que deseen.

#### **2.2.1.2. Análisis de la Oferta del RR.HH**

“La gerencia exitosa de una organización de servicios solo se puede lograr mediante la previsión de la oferta o disponibilidades de recursos humanos que exige el conocimiento tanto del mercado de trabajo interno como externo. Para efectuar la previsión de la oferta deberán tomarse en consideración los factores que afectan a la demografía profesional interna y externa y las políticas de recursos humanos existentes en la empresa.

El análisis del mercado externo requerirá prestar atención a los siguientes aspectos:

- ❖ Composición cualitativa del mercado de trabajo.
- ❖ Los movimientos migratorios, ya que afectan a la estructura del mercado de trabajo.
- ❖ Las demandas efectuadas por los competidores

El conocimiento de los puntos señalados constituye el marco de referencia externo que condiciona la disponibilidad de los recursos humanos. El estudio del mercado interno exige, disponer de información sobre la composición actual del personal, y determinar las leyes demográficas de los efectivos de la empresa. El inventario de los recursos humanos tiene por objetivo determinar las cualificaciones y potenciales disponibles, niveles de rendimiento, evolución de la carrera, experiencias profesionales, formación recibida, etc. Dicha información deberá

estar referida tanto al conjunto de la organización como a los departamentos y secciones existentes”<sup>1</sup>.

### **2.2.1.3. Análisis de la Demanda del Mercado Laboral**

“El mercado laboral es un espacio económico donde convergen una oferta y una demanda. Estaría formado por las oportunidades de empleo y el conjunto de recursos humanos disponible. Del grado de equilibrio entre estas dos variables se derivan una serie de consecuencias que determinarán las características del mercado en ese momento y su posible evolución. El estudio del mercado laboral es el instrumento que nos ayudará a conocer dichas consecuencias”<sup>2</sup>.

“Análisis de mercados laborales. El éxito en la tarea de identificar a nuevos empleados depende del mercado de trabajo, pero también de la habilidad de los especialistas de recursos humanos para efectuar esa importante tarea. Incluso cuando las tasas de desempleo son altas, resulta difícil encontrar el personal idóneo para desempeñar ciertas ocupaciones.

Una realidad que resulta sorprendente para muchos recién egresados de la carrera de Ing. Comercial, es que en el mundo de laboral es difícil obtener una plaza de trabajo acorde a su especialización, recurriendo a puestos de trabajos poco remunerados y muy alejados de la especialización del profesional.

En ciertas áreas especializadas el nivel de desempleo se mantiene a niveles inferiores del 4%, lo que en términos económicos constituye un nivel de empleo

---

<sup>1</sup><http://www.invesca.com/capacitacion-pyme/INVESCA-RECURSOS-HUMANOS/INVESCA-RECURSOS-HUMANOS-GUIA.pdf>

<sup>2</sup>[http://www.proyectogirh.com/archivos/productos\\_girh/ESTUDIOS.pdf](http://www.proyectogirh.com/archivos/productos_girh/ESTUDIOS.pdf)

prácticamente total. Estas razones evidencian que no siempre es fácil localizar a la persona idónea para desempeñar ciertas tareas”<sup>3</sup>.

### Listado posibles clientes

#### Empresas Públicas

<b>Empresas Públicas de la Ciudad de Babahoyo</b>
1. Municipio de Babahoyo
2. Comisión Nacional de transporte
3. Tribunal Electoral de Los Ríos
4. Contraloría de Babahoyo
5. Consejo Provincial de Babahoyo
6. <u>Miduvi</u>
7. Corte Superior de Justicia
8. Empresa Eléctrica de Los Ríos
9. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
10. S.R.I
11. Palacio de Justicia
12. Fiscalía del Estado
13. Hospital Martin Icaza

Tabla N°1 Listado de Empresas Publicas de la Ciudad de Babahoyo

<sup>3</sup><http://www.monografias.com/trabajos24/planeacion-recursos/planeacion-recursos.shtml>

## Empresas Privadas

Empresas Privadas de la Ciudad de Babahoyo	
1. Complejo San Pablo	2. Clínica TOUMA
3. Clínica Moderna	4. Almacenes Comandato
5. Hotel Perla verde	6. Almacenes Jaher
7. Almacenes Lorences	8. EMOFIS
9. Almacenes la Ganga	10. Banco de Guayaquil
11. Almacenes Orve Hogar	12. Banco del Pichincha
13. Almacenes Créditos económicos	14. Banco Bolivariano
15. Hotel La Pradera	16. Centro de Atención al cliente de Porta
17. Hotel Los Andes	18. Clínica Barrio Lindo
19. Hotel Cacharí	20. Cooperativa sagrario
21. Almacenes TIA	22. Metrocar S.A
23. Clínica Maternidad La Merced	24. Hotel Gran River
25. Colegio Ecomundo	26. Cooperativa Juan Pio de Mora

Tabla N°2 Listado de Empresas Privadas de la Ciudad de Babahoyo

### 2.2.1.4. Estrategias de Captación de Fuentes Laborales

La estrategia es la determinación del propósito y objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.

Existen dos tipos de estrategias fundamentales que ayudara a la captación de empleados:

1. **Defensiva.-** Son empresas que se caracterizan por un número de personas que prestan sus servicios de forma limitada.

La gestión característica es la Orientación Interna (se busca personal mediante promoción) hacia el corto plazo; cuenta con un personal experto pero limitado se busca la eficiencia, orientación hacia la tarea, ajuste con el puesto. Los recursos humanos son la producción y las finanzas.

2. **Exploradoras.-** Son empresas innovadoras que buscan continuamente nuevas oportunidades. Son generadoras de cambio, se utiliza múltiples tecnologías.

La gestión característica es la Orientación hacia el medio (están siempre atentas a las necesidades del mercado; con alto potencial de crecimiento capacidad creativa, orientación externa, buscan los recursos en el exterior de la empresa; donde se valora y se cuenta con capital.

Son organizaciones más flexibles e innovadoras; por lo tanto con mayor riesgo y mayor posibilidad de éxito. (Alberto Chiavenato, Administración de RR.HH 2010).

La estrategia a utilizarse para la captación de personal, para la integración de la Agencia será:

- ❖ Ambiente acogedor, contar con una sala para las entrevistas de los aspirantes.
- ❖ Excelente trato, que el proceso de selección sea rápido.
- ❖ Personal especializado, contar con un personal capacitado para cada Departamento.
- ❖ Publicidad contar con una fuerte campaña publicidad, para dar a

conocer a la Agencia, mediante anuncio en periódico, radio de la localidad, páginas de sociales, y directamente con las Empresas de la ciudad de Babahoyo.

#### **2.2.1.5. Pronóstico de la demanda de empleados**

Un componente fundamental de la planeación de recursos humanos es el pronóstico de la cantidad y tipo de personas necesarias para cumplir con los objetivos de la organización. Varios factores organizacionales pueden influir en la demanda de recursos humanos al igual que los factores externos como los ciclos económicos, que influyen en gran parte.

Con frecuencia el pronóstico es más un arte que una ciencia y proporciona aproximaciones inexactas en lugar de resultados absolutos. El entorno siempre cambiante en que opera una organización contribuye a este problema. Existen 2 enfoques para el pronóstico de recursos humanos: cualitativo y cuantitativo.

#### **2.2.1.6. Enfoque cuantitativo**

Estos suponen el uso de técnicas estadísticas o matemáticas; son los enfoques que utilizan los teóricos y los planificadores profesionales. Por ejemplo, en el análisis de tendencia se realiza siguiendo varios pasos:

- ❖ Se elige un factor adecuado de negocios

- ❖ Se traza una tendencia histórica del factor de negocios en relación con el número de empleados
- ❖ Se calcula la relación de productividad de los últimos 5 años por lo menos
- ❖ Se calcula la demanda de recursos humanos dividiendo el factor de negocios entre la relación de productividad

#### **2.2.1.7. Enfoque cualitativo**

En contraste con los enfoques cuantitativos, los enfoques cualitativos de pronóstico son menos estadísticos, tratan de reconciliar los intereses, capacidades y aspiraciones de los empleados individuales con las necesidades actuales y futuras de personal de una organización. En organizaciones grandes y pequeñas, los planificadores de recursos humanos quizá dependan de expertos que les ayuden a preparar pronósticos para anticipar los requerimientos de personal. Los pronósticos ejecutivos son opiniones de supervisores, jefes de departamento, expertos y otras personas respecto a las necesidades futuras de empleo de la organización.

#### **2.2.1.8. Pronósticos de la oferta de empleados**

Una vez que una organización ha pronosticado los requerimientos futuros de personal, a continuación debe determinar si dispone de la cantidad y tiempo suficiente de personas para cubrir las vacantes esperadas. Es posible aplicar el análisis de la oferta a las dos fuentes de reclutamiento: interna y externa.

### 2.2.1.9. ANTECEDENTES DE LA AGENCIA DE R.RHH

“Conocidas también como empresas de trabajo temporal (ETT), son una opción para encontrar empleo, sobre todo, para los más jóvenes. La Agencia de RRHH es un centro de información y consulta que enlaza las necesidades de desarrollo profesional de empresas, alumnos y egresados”<sup>4</sup>.

El objetivo básico que persigue la función de una Agencia de Recursos Humanos con estas tareas es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales.

Generalmente la función de una Agencia de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. Dependiendo del Mercado dirigido tanto en el Recurso Humano, como las empresas Públicas y Privadas la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con

---

<sup>4</sup><http://www.fotosok.com/estudiar/agencias-trabajo.htm>

sindicatos, entre otros. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

#### **2.2.1.10. Importancia**

Las Agencias de RRHH "reclutan" a personas listas para trabajar, y ofrecen estos trabajadores a empresas que los necesitan. Los trabajadores cobran de la Agencia de RRHH, y no de la empresa "usuaria" en la que laboran. Ninguna empresa funciona sin recursos humanos, y como es la parte más compleja de la empresa, por eso necesitas un departamento de recursos humanos, la importancia del departamento de RRHH, está dada por que es quien se encarga de los procesos de la selección del personal, del reclutamiento, de las remuneraciones, etc.

Es sumamente importante debido a que todo el personal de la organización, El reclutamiento, selección e inducción al nuevo personal para por Recursos Humanos, dependiendo de su eficiencia, la organización va a lograr su objetivos Sin embargo, por ley, los trabajadores de las empresas de trabajo temporal deben cobrar el mismo sueldo que el trabajador en plantilla de la empresa usuaria.

Las agencias de RRHH ganan porque la empresa usuaria paga un plus por cada trabajador contratado mediante la agencia de trabajo, en concepto de gastos de selección, formación, reclutamiento y puesta a disposición, pero el trabajador cobra el mismo sueldo que si estuviera en plantilla.

## La Agencia de Recursos Humanos

### ➤ Nombre de la Agencia de RRHH

Empleos Express

### ➤ Logotipo



Imagen N°1 Logotipo de la Agencia de RR.HH

### ➤ Eslogan

Tus éxitos.... Son nuestros éxitos

### 2.2.1.11. Constitución Jurídica

Esta empresa se encuentra constituida en la ciudad de Babahoyo, localizada en la Ciudadela Universitaria la compañía “Empleos Express”.

La compañía “Empleos Express”, inicia sus actividades en la ciudad de Babahoyo, bajo la administración de la Ing. Lissette Cerezo Álvarez, el departamento de selección y colocación está a cargo de la Ing. Karen Zamora López, el departamento de psicología el Psicóloga Joffre Zamora Bustamante y en el departamento de capacitación el Galo Ayala.

### **Permisos de funcionamiento (costos de constitución)**

- ❖ Registro único de contribuyente
- ❖ Benemérito Cuerpo de Bomberos
- ❖ M.I Municipio de Babahoyo
- ❖ Afiliación a la cámara de la Pequeña Industria de Babahoyo
- ❖ Inscripción del trámite de constitución

Permisos del Ministerio de Salud

## Estructura Organizacional y Funcional

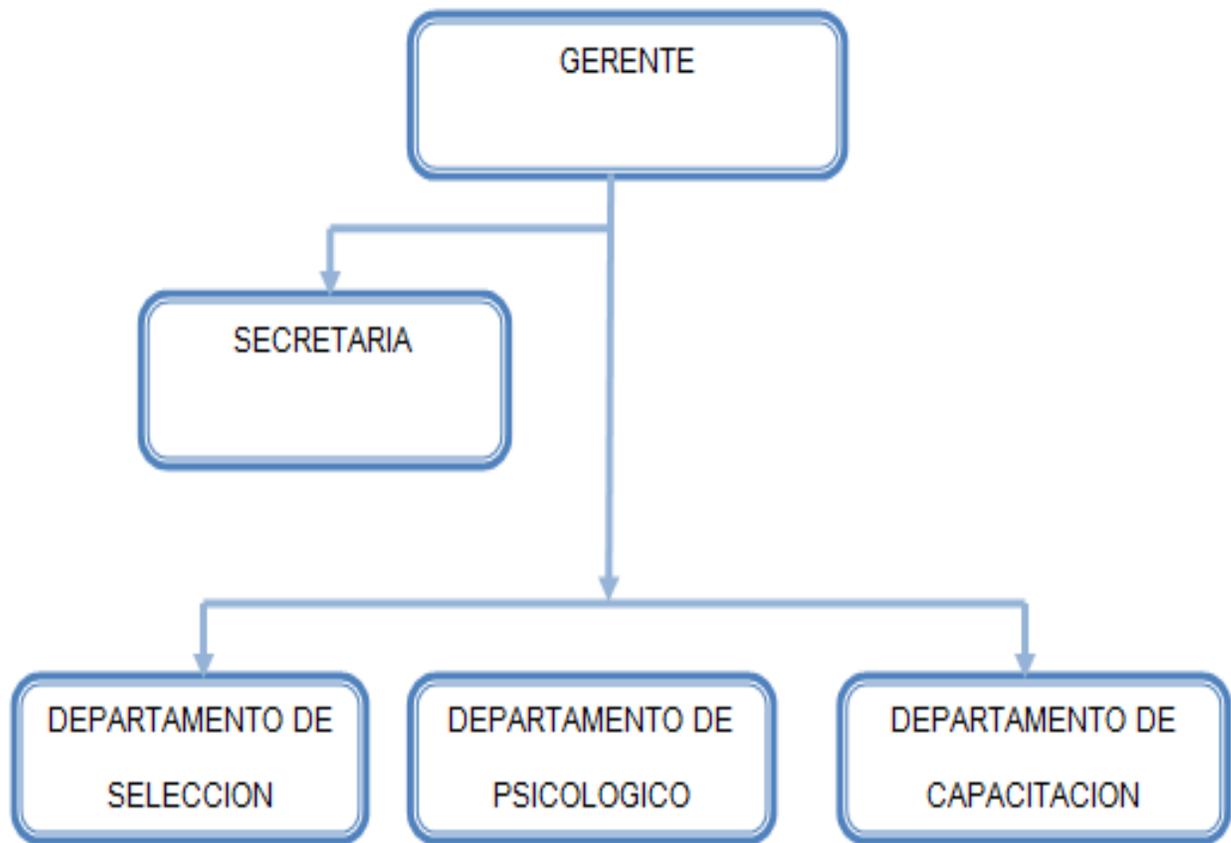


Figura N°1 Estructura Organizacional y Funcional

### 2.2.1.12. MISIÓN Y VISIÓN

#### Misión

Ser partícipes en el progreso y el crecimiento de la empresa a través del reclutamiento del personal cualificado, promocionando su formación y desarrollo profesional. Aportar valor a la Compañía garantizando una correcta gestión del potencial humano en toda la organización.

## **Visión**

Ser reconocidos por nuestra contribución activa en el logro de los objetivos individuales e institucionales con los niveles de calidad y rentabilidad exigidos.

### **2.2.1.13. ANÁLISIS F.O.D.A.**

#### **Fortalezas:**

- ❖ Capacidad especial de la Agencia: Introducir al recurso humano en empresas financieras, industriales y comerciales.
- ❖ Posición privilegiada.
- ❖ Recursos.- Económicos, materiales y humanos.
- ❖ Actividades positivas: Capacitación y colocación de personal.

#### **Oportunidades:**

- ❖ Factores positivos, favorables y explotables que se aprovecharán y que se encuentran en el entorno de la Agencia: Empresas comerciales, Bancarias, y de servicios. Ventajas competitivas.

#### **Debilidades:**

- ❖ Falta de desarrollo de actividades, por ser el inicio de la Agencia
- ❖ Inexperiencia en la apertura de la Agencia

#### **Amenazas:**

- ❖ Situaciones económicas y políticas del entorno que puedan atentar contra la permanencia de la Agencia.

## **Servicio que ofrecerá Empleos Express**

- ❖ Recepción de solicitudes de trabajo.
- ❖ Verificación de documentos y referencias.
- ❖ Verificación de antecedentes.
- ❖ Entrevista personal
- ❖ Codificación en base de datos
- ❖ Visitas domiciliarias
- ❖ Elaboración de pruebas técnicas de acuerdo el cargo.
- ❖ Presentación de resultado.
- ❖ Capacitación teórico-práctica de acuerdo al currículo.

## **Nuestros valores**

Soluciones orientadas a resultados y transparencia en relación a los objetivos, estrategias y planes.

- ❖ **Ética Profesional.-** Mediante políticas y procedimientos claros que buscan evitar conflictos relacionados con la confidencialidad, obtención de información, garantía y protección de los beneficiarios.
- ❖ **Servicio al Cliente.-** Buscamos conocer y satisfacer las demandas de nuestros beneficiarios, esforzándonos para ofrecerles mejores oportunidades de desarrollo profesión.

## 2.2.1.14. DESCRIPCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS

### Gerencia

La Gerencia de la Agencia de Recursos Humanos tiene como finalidad administrar eficientemente el Recurso Humano de la Empresa mediante una efectiva contratación, capacitación, prestación de servicios a empleados.

RESPONSABILIDADES	OBLIGACIONES
<b>Empleo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Entrevistar o preparar las entrevistas de los aspirantes a un puesto, encargarse de la rotación, despidos, etc.</li><li>b. Preparar y mantener los registros y estadísticas de personal.</li><li>c. Preparar y aplicar los instrumentos de control de personal.</li><li>d. Calificar y evaluar al personal.</li><li>e. Preparar los contratos de personal.</li></ul>
<b>Capacitación y desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Programar la capacitación: con cursos a nuevos empleados, supervisores, ejecutivos y demás colaboradores</li><li>b. Organizar programas de sugerencias</li><li>c. Organizar reuniones de integración</li><li>d. Diagnóstico de Necesidades</li></ul>
<b>Remuneraciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Elaborar el presupuesto de gastos de personal</li><li>b. Informar a las partes implicadas en la negociación de las remuneraciones</li><li>c. Proponer escalas salariales.</li><li>d. Calcular remuneraciones y demás Beneficios económicos</li></ul>

Tabla N°3 Responsabilidades y Obligaciones de la Gerencia

### Secretaria

Es la persona encargada de llevar la correspondencia y redactar los acuerdos y resoluciones que den las diversas manifestaciones emanadas de las funciones

gerenciales y departamentales.

### **Departamento de Selección**

El Objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la empresa.

La selección de recursos humanos se define como la selección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.

### **Departamento de Psicológico**

En este departamento funcionara un psicólogo especializado para el efecto:

- ❖ Entrevista a los postulantes que hayan obtenido el mejor resultado.
- ❖ Visualiza la disposición, interés y expectativas de los interesados.
- ❖ Evalúa por medio de pruebas y aptitudes de los aspirantes y test de conocimiento y psicotécnico, aptitudes verbales, numéricas y de razonamiento; capacidad de iniciativa y de retención, (se adjunta test de .
- ❖ Integra los resultados a la preselección

## **Departamento de Capacitación**

La capacitación en el área de trabajo es fundamental para la productividad. Este es el proceso de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales.

La buena capacitación traerá resultados exitosos a la Agencia de Recursos Humanos, como mejorar su imagen y la relación con los postulantes, en este caso los egresados y profesionales de la F.A.F.I de la Universidad Técnica de Babahoyo, además de que aumenta la productividad y calidad del servicio. Para los postulantes, también hay beneficios como el aumento en la satisfacción del empleo y el desarrollo de sentido de progreso. Los aspirantes tendrán las siguientes capacitaciones:

- ❖ Prepara al aspirante a través de conferencias, seminarios relaciones con la motivación y el cargo que va a desempeñar en el futuro.
- ❖ En los seminarios y conferencias proyección de videos relacionados con valores, comportamiento y cooperación laboral.
- ❖ Se encarga de motivar al postulante por medio de Relaciones Humanas.

### **2.2.2. Etapas de Selección del Personal**

#### **2.2.2.1. Requisitos Del Puesto**

El reclutador debe hacerse la pregunta: ¿Qué es lo que realmente requiere este puesto? A niveles intermedios, se ha determinado que con frecuencia las

habilidades realmente esenciales son la capacidad de leer y escribir bien, una actitud de responsabilidad profesional, y la capacidad de comunicarse con otras personas. La disposición para aprender es también una característica crucial.

Por lo general, las personas más calificadas y con más experiencia solicitarán ingresos más altos.

Una segunda dificultad deriva del bajo nivel de satisfacción en el trabajo que es posible que una persona excesivamente calificada va a encontrar en un puesto que presenta mínimos desafíos a su capacidad profesional.

Determinar exactamente cuáles serán las responsabilidades del puesto que se intenta llenar es la única alternativa para obtener candidatos adecuados. Es esencial responder a lo siguiente:

Para desempeñar este puesto:

1. ¿Qué es necesario hacer?
2. ¿Qué es necesario saber?
3. ¿Qué es necesario aprender?
4. ¿Qué experiencia es realmente relevante?

#### **2.2.2.2. Reclutamiento**

Conjunto de procedimientos que tienden a traer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de cualquier empresa.

Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la Agencia divulgará y ofrecerá al mercado de recursos humanos, oportunidades de empleo.

### 2.2.2.3. Proceso de reclutamiento

El reclutador identifica las vacantes mediante la planeación de recursos humanos o a petición de la dirección. El plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil, porque ilustra las vacantes actuales y las que se contemplan a futuro.

El reclutador se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que lo desempeñe. Siempre que lo juzgue necesario, el reclutador debe solicitar información adicional poniéndose en contacto con el gerente que solicitó el nuevo empleado.

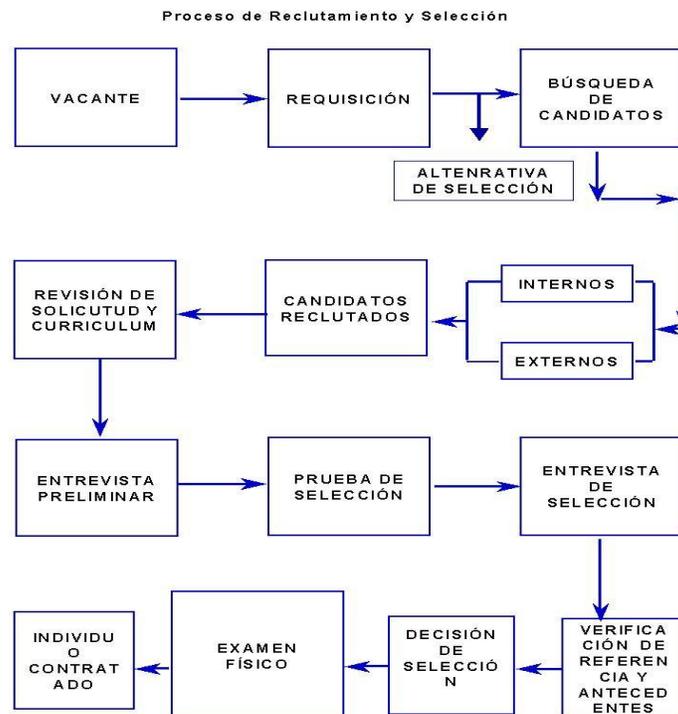


Figura N°2 Proceso de Reclutamiento y Selección<sup>5</sup>

<sup>5</sup><http://www.rrhh-web.com/reclutamientoyseleccion.html>

Como primer punto en el proceso de reclutamiento, podemos observar en la gráfica de arriba es el surgimiento de la vacante.

Tan pronto como un departamento se le presenta la existencia de una vacante, ya sea por renuncia, por aumento en el volumen de trabajo o por jubilación, etc. debe llenar un formulario de requisición el cual debe ser entregado al departamento de recursos humanos.

El departamento de recursos humanos debe considerar la opción de buscar una alternativa de selección como el pago de horas extras a los trabajadores si se trata de un alto volumen temporal de trabajo (época de navidad) o de un contratación eventual (en caso de que la vacante sea por gravidez).

Si luego de estudiar la requisición de empleado, observa que se necesita verdaderamente contratar a un nuevo colaborador, debe entonces buscar el candidato de forma interna.

#### **2.2.2.4. Importancia del proceso de reclutamiento**

Se basará en una serie de pasos lógicos a través de los cuales se captarán candidatos para ocupar un puesto, eligiendo a las personas idóneas para ubicarlo en una vacante.

Por medio de la selección de personal la agencia sabrá cuales de los solicitantes que se presenten, tendrán mayor posibilidad de ser contratados, para que realicen eficazmente el trabajo que a futuro se le asignen. Este proceso implica igualar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad del solicitante de acuerdo con las especificaciones del puesto vacante.

### **2.2.2.5. Medios de Reclutamiento**

“Se ha comprobado ya que las fuentes de reclutamiento son las áreas del mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de reclutamiento. Es decir, el mercado de recursos humanos presenta diversas fuentes que pueden establecerse y localizarse por la empresa que pasa a influir en ellas, a través de múltiples técnicas de reclutamiento, con el propósito de atraer candidatos para atender sus necesidades.

También hemos visto que el mercado de recursos humanos está conformado por un conjunto de candidatos que pueden estar empleados (trabajando en alguna empresa) o disponibles (desempleados). Los candidatos, empleados o disponibles, pueden ser reales (los que están buscando empleo o pretenden cambiar el que tienen) o potenciales (los que no están interesados en buscar empleo). Los candidatos empleados, sean reales o potenciales, están trabajando en alguna empresa, inclusive en la nuestra. Esto explica los dos medios de reclutamiento: el interno y el externo”<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup><http://www.todomonografias.com/relaciones-laborales-y-recursos-humanos/administracion-de-recursos-parte-2/>

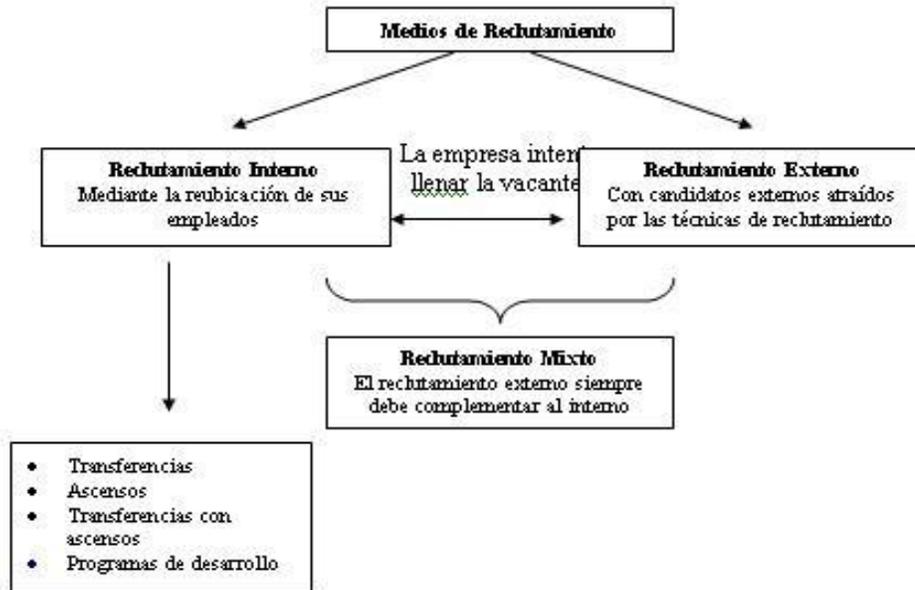


Figura N°3 Medios de Reclutamiento

#### 2.2.2.6. Reclutamiento interno

“El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos con promoción.

Sus ventajas son varias, entre las que podemos citar su economía, tanto en tiempo como en dinero. Además, el candidato seleccionado tendrá un mayor conocimiento sobre la empresa, su cultura, sus normas (formales e informales), lo cual repercutirá en unos tiempos de adaptación menores frente a la incorporación de personas externas a la empresa. Con el reclutamiento interno, además, la organización aprovechará las distintas acciones formativas realizadas con sus trabajadores, optimizando la inversión realizada con tal fin. Pero, sobre todo, el reclutamiento interno tiene efectos positivos sobre la motivación de los

trabajadores, mejorando el clima general del grupo.

Sin embargo, a pesar de todas estas ventajas, el reclutamiento interno puede presentar algunos inconvenientes que pueden hacer recomendable la búsqueda de candidatos fuera de la organización. Entre otras razones, podemos aducir que el reclutamiento interno de manera continuada favorece la endogamia, siendo un freno para el cambio y la innovación.

Además, no siempre podemos contar con perfiles adecuados para la selección de determinados puestos. En este caso, puede darse una falsa ilusión al considerar que un buen trabajador será también un buen jefe, por lo que lo promoveremos para tal puesto.

#### **2.2.2.7. Selección**

Es el proceso para encontrar al hombre para que ocupe el puesto adecuado, que permita su realización en el desempeño de sus funciones o actividades, y el desarrollo de sus habilidades y potencialidades, a fin de hacerlo más satisfactorio así mismo y a la comunidad en que se va a desenvolver.

#### **2.2.2.8. Principios de la selección**

##### **❖ Colocación**

Tratar de incrementar los recursos humanos de la Agencia, por medio del descubrimiento de habilidades o aptitudes que puedan aprovechar los aspirantes en su propio beneficio y en el de la Agencia.

### ❖ **Orientación**

La agencia se encontrará inmersa dentro de un sistema económico, social, político, que por ello cumplirá sus objetivos, ayudando a resolver un asunto social que es la desocupación y el desempleo en el país. Su labor es la de seleccionadora en un sentido amplio. En caso de que no sea posible aceptar a un candidato, es necesario orientarlo, es decir dirigirlo hacia las posibles fuentes de empleo sin menoscabar los principios éticos necesarios.

### ❖ **Ética profesional**

La agencia tendrá como política la práctica de los principios éticos y humanos en el desempeño del trabajo y cumplir con las más elementales manifestaciones técnicas de su función. Es importante que el personal de la Agencia tenga plena conciencia de sus actividades y que no afecten la existencia y salud mental de los aspirantes.

#### **2.2.2.9. Entrevista inicial o preliminar**

La entrevista es una forma de comunicación interpersonal, que tiene por objeto proporcionarlo recabar información o modificar actitudes, en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones.

Esta entrevista pretende detectar de manera clara y en el mínimo tiempo posible, los aspectos más visibles del candidato o aspirante y su relación con los requerimientos del puesto:

- ❖ Edad
- ❖ Nivel Educativo
- ❖ Experiencia
- ❖ Apariencia Personal
- ❖ Habilidad Verbal
- ❖ Interés por el puesto

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN DE VARIABLE	MEDICIÓN DE VARIABLE.
EDAD	Continua	Cantidad de años que un ser ha vivido desde su nacimiento.	Años
NIVEL EDUCATIVO	Cualitativa	Educación recibida del aplicante.	Primaria, secundaria, Técnica, universitaria, Maestría, doctorado
EXPERIENCIA	Continua	Tiempo transcurrido en el desempeño de las actividades profesionales.	Años
APARIENCIA PERSONAL	Cualitativa ordinal	Es la percepción de las personas sobre con ellas interactúan, entendida esta como la sensación interior que resulta de una impresión producidas por los sentidos.	Pésimo Regular Bueno Excelente
HABILIDAD VERBAL	Cualitativa ordinal	La consecuencia entre lo que hace y lo que transmite su apariencia.	Pésimo Regular Bueno Excelente

Tabla N°4 Descripción de las Variables para Recopilación de Información

#### 2.2.2.10. Entrevista de selección

Si la entrevista es una conversación y tiene un objetivo, se debe considerar que esto implica una interpelación entre el entrevistado y el entrevistador, los cuales va a ejercer una acción recíproca. Ver anexos.

### **2.2.2.10.1. Pruebas psicológicas**

En esta etapa del proceso de selección se hará una valoración de la habilidad y potencialidad de la persona solicitante, así como de su capacidad en relación con los requerimientos del puesto y las posibilidades de futuro desarrollo. Entre las pruebas psicológicas que miden características determinadas del individuo, estarán:

#### **a) Pruebas de personalidad**

Se aplicarán cuestionarios mediante los cuales se busca evaluar los rasgos de la personalidad del candidato, lo que permitirá deducir su adaptabilidad al puesto de trabajo ofertado. Ubicándolo en la categoría con trastornos o sin trastornos que afecten directamente al desempeño en el trabajo. Ver anexos.

#### **b) Pruebas de inteligencia**

Permitirán hacer una valoración de la capacidad intelectual del aspirante, expresando su rapidez perceptiva, atención, organización y razonamiento. Que se enmarquen en las categorías: inferior, igual o superior al término medio.

#### **c) Prueba de intereses.**

Herramienta de apoyo en la elección de un puesto y su proceso de confiabilidad con intereses en puestos administrativos, sociales u otros, de acuerdo a la función o actividad que se pretende evaluar.

#### **d) Pruebas de rendimiento**

Se planificará la ejecución de una prueba de rendimiento para evaluar la velocidad del procesamiento básico en el manejo de equipos de oficina y de computación, se analizará y emitirá un informe sobre el aspirante midiendo la capacidad de conocer, aprender y desempeñar una determinada actividad en el puesto que se oferta.

#### **e) Pruebas de aptitud:**

Que tengan habilidad para el desempeño en actividades administrativas, de compras, de ventas, impulsores, entre otros.

Cada una de estas pruebas las realizará la persona especializada y contratada para el desempeño de esta labor dentro de la Agencia.

#### **2.2.2.11. Entrevista Final**

Se realizara la entrevista final, después de haber avaluado en todos los aspectos técnicos, habilidades y de personalidad del aspirante, indicando que ha sido elegido para ocupar determinado puesto y que será la persona contratada, por a ver cumplido con todos los requisitos requeridos de la demanda. De inmediato se procederá a llenar la información del nuevo empleo en la base de datos de la Agencia.

#### **Fuentes de información para la Recolección de los Datos**

Las fuentes para obtener la información fueron:

- ❖ Primarias: obtuvimos la información por parte de la Secretaria de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.
- ❖ Secundarias: nos apoyamos de los currículos entregados por parte de los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la F.AF.I.

### **Solicitudes de los Candidatos**

- ❖ La agencia aceptara las solicitudes en forma cronológica y las archivará o transcribirá en el diario de las admisiones.
- ❖ Se elaborara memorias mensuales sobre la actividad de la agencia.
- ❖ Las solicitudes aprobadas pasaran a los exámenes realizados por los departamentos encargados de la agencia.
- ❖ Se enviara el currículum de los seleccionados a las empresas públicas y privadas que soliciten su servicio.

### **2.2.3. Contratación**

La última etapa del proceso de selección es la contratación de la persona idónea, para el puesto que está vacante. Mediante todos los requisitos que tuvo que pasar el postulante se podrá determinar el indicado para desempeñar el puesto de trabajo, en esta etapa todo el personal de la empresa tiene que estar interrelacionado, para proporcionar la información correcta, sobre los postulantes. El encargado de realizar dicha contratación es el Departamento de Selección y Colocación del Personal. En los departamentos de personal de

grandes dimensiones se asigna la función de contratación a un gerente específico. En los más pequeños, el gerente del departamento desempeña esta labor.

La función de contratar se asocia con el departamento de personal, pero además el proceso de selección tiene importante radical en la administración de recursos humanos. Por lo tanto, la selección adecuada es esencial en la administración de personal e incluso para el éxito de la organización.

#### **2.2.3.1. Comportamiento Antiético**

Dado el papel central que desempeñan los especialistas de personal en la decisión de contratar, la conciencia de lo importante de su labor y la certidumbre de que cualquier acción poco ético se revertirá en su contra es fundamental. Los favores especiales concedidos a los "recomendados", las gratificaciones y obsequios, el intercambio de servicios y toda otra práctica similar resultan no sólo éticamente condenables, sino también de alto riesgo. El administrador de recursos humanos debe recordar que una contratación obtenida mediante un soborno introduce a la organización a una persona que no solamente no será idónea y que se mostrará refractaria a todas las políticas de personal, sino que también se referirá al administrador con el desprecio que merece un funcionario corrupto.

#### **2.2.3.2. Transparencia en el Proceso de Selección**

En la Agencia de Recursos Humanos les garantiza a los postulantes y a las

empresas públicas y privadas transferencia en el proceso de selección, garantizando un personal idóneo para el puesto que va desempeñar.

Logrando reclutar personal capacitado y el adecuado, brindando un servicio de calidad a las Empresas y postulantes que requieran de nuestro servicio.

#### **2.2.4. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Es un campo de estudio que investiga el impacto que tiene los individuos, los grupos y el ambiente, con el propósito de mejorar la empresa.

En el campo del estudio en el comportamiento organizacional comprende tres aspectos importantes:

- Persona
- Grupo
- Organización

Las personas y grupos tratan aspecto como la personalidad y las diferencias entre las personas las actitudes y motivaciones de los empleados de “Empleos Express” para la toma de decisiones del grupo.

La organización trata aspecto como la estructura, diseño, cultura clima y cambio organizacional.

##### **2.2.4.1. Clima Organizacional**

El clima organizacional al ser una percepción de la empresa y el entorno existe una adecuada gestión del clima organizacional para o permitir a las personas desarrollar procesos creativos logrando así una mayor identidad de la empresa,

apertura del cambio, trabajo de equipo y motivación para hacer el trabajo cada día más para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

El ambiente laboral incluye un ambiente de gran importancia para que el personal exponga sus propias ideas, aportar soluciones posibles a problemas o para que desarrollen su trabajo de manera eficiente.



Gráfico N° 1 Clima Organizacional de “Empleos Express”

### **Evaluación del Clima Organizacional**

El clima organización de una empresa es de gran importancia en donde desarrollamos nuestras actividades, tenemos puntos importantes que deben de existir dentro de la organización.

Estructura:

Hablando de estructura abarca rodo acerca de la cantidad de reglas,

procedimientos, trámites normas y otras limitaciones que se ven enfocados el desempeño y labor.

**Responsabilidad:**

Todos los miembros de la empresa deben de ser responsable al momento de realizar su trabajo porque para incrementar la productividad de la misma.

**Recompensa:**

Es de gran importancia realizar un buen trabajo dentro y fuera de la empresa porque a futuro tendrás tus y podrás mejorar en lo personal y profesional.

#### **2.2.4.2. Cultura Organizacional**

La cultura es un conjunto de normas, hábitos y valores que practica las personas de la organización para cumplir sus metas y objetivos.

Todos estos procedimientos deben de ser respetadas por todas las personas que integran la empresa, esto debe de estar asentada en documentos de gestión empresarial, en manual de organizaciones y funciones, planes de organización y planes estratégico, todo el personal que labora dentro de la organizaciones debe de tener sencillez, alegría, responsabilidad, honradez puntualidad.

#### **Clasificación de la cultura organizacional**

En toda cultura organizacional tiene características, debilidades y fortalezas.

**Características:**

- Estructura
- Apoyo
- Recompensa
- Desarrollo
- Tolerancia
- Desempeño
- Riesgos
- Estrategia

**Fortalezas:**

- Capacitaciones
- Dialogo
- Trabajo en equipo

**Debilidades:**

- Egoísmo
- Impuntualidad.

**2.2.4.3. Importancia de conocer la cultura organizacional**

Es de gran importancia conocer la cultura organizacional ya que nos ayuda a detectar problemas y así dar posibles soluciones, también la integración del personal bajo los objetivos de la empresa y hacer más fácil el trabajo, buscar satisfacer las necesidades del personal y motivarlos para que tengan un mejor desempeño.

#### **2.2.4.4. ¿Cómo cambiar la cultura organizacional?**

Hay técnicas que pueden cambiar o modificar la cultura organizacional, se inicia con la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, también hay que satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto en la actualidad la función de recursos humanos cambio sus prioridades, interviniendo en la planificación estratégica del negocio, ya que las personas son los verdaderos sujetos de toda innovación generadora del cambio y que agregan valor a la gestión y desarrollo de los negocios de la empresa. Es decir la gestión de la competencia se hace imprescindible para elegir el personal idóneo que permita la identificación de la competencia según su cultura organización y planificación estratégica.

#### **2.2.5. Características que debe tener el equipo de talento humano de la Agencia de Recursos Humanos**

##### **❖ Conocimientos complementarios entre sí**

Cada Jefe de Departamento deberá ser responsable de su área y deberá ser una persona con mucha experiencia y conocimientos relacionados con el área asignada; tendrá que interrelacionarse con las actividades de los demás departamentos, estableciendo una comunicación al momento de dar y recibir aportaciones que influyan a mejorar los procesos y decisiones de la Agencia. El gerente general al ser este el encargado de la administración de la empresa, será el pilar fundamental de la empresa. De los conocimientos y la experiencia que el gerente general siempre en sus colaboradores dependerá

el desarrollo integral de la empresa.

❖ **Aportar al proceso creativo**

Como sabemos, la creación de una empresa es un proceso creativo y dinámico que requiere de personas que aporten positivamente a este proceso, dirigido hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

❖ **Capacidad de construir decisiones**

El responsable de cada área debe ser capaz de construir decisiones acertadas con base a las experiencias propias o de las aportadas por cada colaborador de su área.

❖ **Capacidad de detectar oportunidades**

Tal vez una sola persona no es capaz de identificar las oportunidades pero un equipo si lo puede hacer, cada gerente responsable de su área puede aportar según lo que logre detectar en el desarrollo de sus actividades, lo cual lo hace capaz de detectar oportunidades que posiblemente se hallan alrededor de la empresa y que tal vez pasan desapercibidas por otras personas.

❖ **Cimentar bien las bases para luego poder regresar a estas**

Como equipo de talento humano consideraremos a los gerentes responsables de sus respectivas áreas, los cuales serán los responsables de dominar todos los aspectos relacionados con la empresa, creando

bases sólidas sobre las cuales se va a sostener y mantener la empresa ante un mercado cada vez más competitivo.

❖ **Reglas del juego claras**

Es necesario que cada responsable de su área tenga pleno conocimiento y esté al tanto de las políticas de la empresa.

**2.2.5.1. Evaluación del Desempeño**

Es importante llevar a cabo un adecuado y continuo proceso de evaluación del desempeño de cada colaborador de la empresa; el tener una clara apreciación de lo que el cargo representa para la empresa y en qué forma beneficiará a la misma, es un factor clave para determinar si él está aportando a cumplir los objetivos de la Agencia y si cubre las expectativas del cargo o aún mejor sobrepasa las expectativas, beneficiando en gran forma a la empresa. El proceso evaluativo del individuo busca proporcionar información acerca del desempeño pasado, presente y esperado de un empleado, buscando siempre soluciones apropiadas.

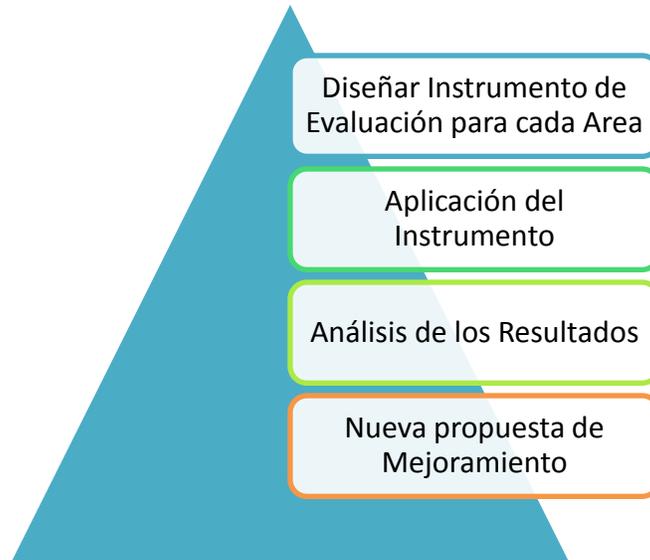


Gráfico N° 2 Procesos de Evaluación del Desempeño Interno

El proceso evaluativo del desempeño que se presenta nos muestra cómo se utilizará el proceso de evaluación, desde el diseño del instrumento de evaluación hasta la obtención de resultados, los cuales proporcionarán una idea clara del desempeño de cada Departamento, esto permitirá forjar buenos colaboradores que aporten al crecimiento integral de la empresa.

Para la evaluación del desempeño de los Jefes de Departamento se evaluará dependiendo de cómo se sienta el personal que ha sido Reclutado, tanto en el proceso de selección, como en el lugar donde se encuentra laborando. Evidenciando de esa manera la calidad del servicio que estamos ofreciendo, tratando siempre de mejorarlo en beneficio de nuestro clientes y colaboradores.

#### **2.2.5.2. Políticas sobre situación del personal**

Actuando en consonancia con las leyes de un país determinado, la organización

puede proceder a vetar o favorecer la contratación de personal temporal, por ejemplo. Estas decisiones y parámetros incidirán directamente sobre las actividades de reclutamiento.

#### **2.2.5.3. Separaciones**

Constituyen una decisión de terminar la relación laboral entre la empresa y el empleado. Se pueden originar en razones disciplinarias, económicas, personales y varias más. La función del departamento de personal consiste en emplear el método más satisfactorio para llevar a cabo el término del vínculo laboral con el mínimo de dificultades para la organización.

#### **2.2.5.4. Renuncias**

Puede deberse a jubilación, mejores ofertas externas, a relaciones conflictivas con miembros de la organización o a razones personales.

La renuncia voluntaria constituye siempre un procedimiento más libre de dificultades para la organización. Permite que se reorganice el área en que ha surgido el problema sin añadir un problema legal. En algunos países, la organización puede optar por negociar la renuncia del empleado actual. Esa negociación la lleva a cabo por lo general el gerente del departamento afectado junto con el gerente de relaciones industriales.

## **Tomar la decisión de despedir empleados**

Por lo general, las decisiones de despedir empleados se basan en la antigüedad, el desempeño o ambas. En algunas organizaciones, en especial las que tienen contratos colectivos, quizá la consideración fundamental sea la antigüedad. En otras, quizá prevalezcan factores como la habilidad y la aptitud al determinar los despidos.

### **2.2.5.5. Socialización**

En general, puede decirse que un programa de orientación logra su objetivo porque consigue acelerar la socialización de los nuevos empleados. La socialización es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización. El proceso de socialización provoca la coincidencia de los valores de la empresa y los del individuo.

Usando métodos formales, como los programas de orientación, o informales, como los grupos espontáneos de iniciación al trabajo, los valores de la organización se transfieren al recién llegado. La capacitación continua y expande el proceso de socialización, pues lleva al empleado a aprender y ejecutar las funciones que se espera que desempeñe.

A medida que una persona se expone a la orientación, capacitación e influencia de grupo de una organización, los valores, las preferencias y las tradiciones de la empresa se adaptan en forma paulatina. En pocas ocasiones la capacidad y los

conocimientos del nuevo empleado son suficientes para llenar las necesidades del puesto. El potencial del empleado necesita el estímulo y el suplemento de la orientación y la capacitación.

#### **2.2.5.6. Programas de orientación**

Los programas formales de orientación son responsabilidad del departamento de capacitación. Este enfoque dual (o de objetivos múltiples) es común porque los temas cubiertos se comprenden en dos categorías: las de interés general, relevantes para todos o casi todos los empleados, y las de interés específico, dirigidas en especial a los trabajadores de determinados puestos o departamentos. Los que se comprenden bajo los rubros "temas de la organización global" y "prestaciones y servicios al personal", se dirigen prácticamente a todos los empleados. Estos dos aspectos se complementan a menudo mediante un manual del empleado, en el que se describen las políticas de la compañía, normas, prestaciones y otros temas relacionados.

Además de presentar el nuevo empleado a su departamento, el supervisor debe continuar la orientación. Es él quien efectúa las presentaciones de las personas directamente relacionadas con el puesto. Para que el programa de orientación sea eficaz, es necesaria la participación activa del supervisor tanto como la del representante del departamento de personal.

### **2.2.5.7. Oportunidades y errores**

Es conveniente establecer una lista de verificación de los temas que debe cubrir, la que se basa en los rubros "presentaciones" y "funciones y deberes específicos", la cual debe ser aprobado por el Gerente de la Agencia.

Una técnica complementaria de gran utilidad consiste en asignar a uno de los compañeros de trabajo del recién llegado para que lo guíe. Una ventaja de esa técnica la constituye la experiencia directa que el recién llegado puede obtener, que es un complemento, y nada más, de la labor de orientación del supervisor, quien pierde una excelente oportunidad de establecer una comunicación abierta con su nuevo colaborador (si no lleva a cabo la orientación). Es probable que al cabo de un lapso corto el recién llegado prefiera comunicarse con sus compañeros y evitar al Jefe del Departamento de Capacitación, por eso es necesario crear un ambiente de confianza laboral.

Hay otras posibles dificultades que tanto el departamento de personal como el supervisor deben considerar para que el programa de orientación obtenga éxito:

- ❖ El recién llegado no debe ser abrumado con exceso de información.
- ❖ Debe evitarse que sea sobrecargado de formas y cuestionarios que llenar.
- ❖ Es negativo empezar con la parte desagradable de la labor.
- ❖ Nunca se le debe pedir que realice labores para las que no está preparado y en las que existe posibilidad de fracasar.

#### **2.2.5.8. Beneficios de los programas de orientación**

Uno de los principales beneficios derivados de un buen programa de orientación estriba en la reducción del nivel de ansiedad del nuevo empleado. Además, requerirá menos atención por parte del supervisor. Asimismo, es menos probable una renuncia temprana.

#### **2.2.5.9. Seguimiento de la orientación**

Los programas de orientación que tienen éxito incluyen procedimientos adecuados de seguimiento. El seguimiento se hace necesario porque con frecuencia los nuevos empleados se muestran renuentes a admitir que no recuerdan cuánto se les informó en las primeras sesiones.

El departamento de personal puede utilizar un cuestionario o una entrevista corta en que se pida al nuevo empleado describir los puntos que a su juicio fueron débiles en el programa de orientación.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **DEFINICIONES:**

#### **2.3.1. LAS AGENCIAS DE RRHH**

Conocidas también como empresas de trabajo temporal (ETT), son una opción para encontrar empleo, sobre todo, para los más jóvenes.

##### **2.3.1.1. DEFINICIÓN DE RECLUTAMIENTO**

De acuerdo con Werther, William B. Jr. (2000), reclutamiento es el proceso de identificar e interesar candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

##### **2.3.1.2. ÉTICA PROFESIONAL**

Mediante políticas y procedimientos claros que buscan evitar conflictos relacionados con la confidencialidad, obtención de información, garantía y protección de los beneficiarios.

##### **2.3.1.3. SERVICIO AL CLIENTE**

Buscamos conocer y satisfacer las demandas de nuestros beneficiarios, esforzándonos para ofrecerles mejores oportunidades de desarrollo profesión.

#### **2.3.1.4. VISIÓN**

Es una parte central de la persona (o de la organización) el ser interior que revela los pensamientos, los conceptos y las ideas. Consiste en concebir cosas imposibles; crea la posibilidad de éxito y convierte ese potencial en beneficios, en resultados.

#### **2.3.1.5. EL MERCADO LABORAL**

El mercado laboral, o el área donde se reclutan los solicitantes, varían según el tipo de puesto que se va a cubrir y el monto de las compensaciones. El reclutamiento de ejecutivos y de personal técnico, que requiere un alto grado de conocimiento y habilidades, puede ser de alcance nacional, o aun internacional. La facilidad con que los empleados puedan cambiar de trabajo también incide en los límites del mercado laboral.

## **2.4. HIPÓTESIS.**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Creando una Agencia de Recursos Humanos para la selección, capacitación, colocación en el sector laboral empresarial de la ciudad de Babahoyo, reducirá el desempleo de los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática en la ciudad de Babahoyo.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- ❖ A través de la oferta que exista en las empresas públicas o privadas se podrá verificar el perfil idóneo para ubicar a los egresados y profesionales de la especialidad de Ingeniería Comercial en los puestos a los que ellos desarrollarán sus aptitudes.
  
- ❖ La selección del aspirante se hará bajo los procesos especializados de reclutamiento, capacitación, selección del personal de acuerdo al perfil que requieran las empresas, y así puedan desempeñar su cargo con eficiencia.
  
- ❖ La ejecución de convenios con empresas públicas, privadas y con la Facultad de Administración, Finanzas e Informática influirá en la rentabilidad de la Agencia.

## **2.5. VARIABLES DE ESTUDIO.**

### **2.5.1. Variable Independiente**

Creación de la Agencia de Recursos Humanos en la ciudad de Babahoyo.

### **2.5.2. Variable Dependiente**

Disminución del índice de desempleo y subempleo de los egresados y profesionales de Ing. Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

### MATRIZ QUE RELACIONA: PROBLEMA-OBJETIVO-HIPOTESIS

PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERALES
<p><b>PG:</b>Jóvenes profesionales salientes de la universidad sin un empleo fijo acorde a sus capacidades y perfil, cayendo frecuentemente en el subempleo y en la desocupación por la falta de iniciativas de inversión que demande sus capacidades.</p>	<p><b>OG:</b> Crear una Agencia de Recursos Humanos para la selección, capacitación, colocación en empresas públicas o privadas a egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, de acuerdo a su perfil profesional.</p>	<p><b>HG:</b> Creando una Agencia de Recursos Humanos para la selección, capacitación, colocación en el sector laboral empresarial de la ciudad de Babahoyo, reducirá el desempleo de los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática en la ciudad de Babahoyo.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS
<p><b>P1.</b> Inclinación a desarrollar otras actividades que no son acordes a sus capacidades y perfil profesional.</p>	<p><b>O1.</b> Proveer a las empresas públicas y privadas de la ciudad de Babahoyo de personal idóneo, en los puestos de trabajo vacantes que pueda desempeñar un Ing. Comercial.</p>	<p><b>H1.</b> A través de la oferta que exista en las empresas públicas o privadas se podrá verificar el perfil idóneo para ubicar a los egresados y profesionales de la especialidad de Ingeniería Comercial en los puestos a los que ellos desarrollarán sus aptitudes.</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS
<p><b>P2.</b> Poca oportunidad de empleo para los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial.</p>	<p><b>O2.</b> Seleccionar a los aspirantes de acuerdo al perfil que las empresas públicas o privadas requieran para que desarrollen un nivel de competitividad acorde a las exigencias del mundo laboral actual.</p>	<p><b>H2.</b> La selección del aspirante se hará bajo los procesos especializados de reclutamiento, capacitación, selección del personal de acuerdo al perfil que requieran las empresas, y así puedan desempeñar su cargo con eficiencia.</p>
<p><b>P3.</b> Migración de profesionales a otras ciudades, provincias e incluso fuera del país por no hallar al terminar sus estudios un empleo que justifique tanto esfuerzo.</p>	<p><b>O3.</b> Realizar capacitaciones constantes a los egresados y profesionales seleccionados, para perfeccionar la calidad del servicio y garantizar la captación de nuestros clientes.</p>	<p><b>H3.</b> Si se ejecutan convenios con las empresas públicas, privadas y con la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de esa forma la selección y colocación de los egresados y profesionales de Ing. Comercial será más idónea.</p>

## **CAPITULO III.- MARCO METODOLOGICO**

### **3.1.TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1.1. METODOS DE INVESTIGACION**

La investigación es un estudio de caso de carácter exploratorio, ya que permitirá familiarizarse con el fenómeno que se va a investigar, que son las causas por lo que los egresados y profesionales que salen de las universidades se encuentran en una escases de puestos de trabajo acorde a su perfil profesional en la ciudad de Babahoyo; a este nivel, el estudio servirá como punto de partida para realizar otras investigaciones posteriores en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, lo que podrá ser utilizado por los profesores y estudiantes de la Universidad.

#### **3.1.2. METODO INDUCTIVO**

Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley.

El método Inductivo se lo utilizó para hacer un sondeo de lo que opina la comunidad para establecer la real necesidad y aplicar la solución.

#### **3.1.3. METODO DEDUCTIVO**

Es lo contrario del anterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo.

Con el método Deductivo y una vez que se establece la real necesidad de la comunidad, analizaremos el requerimiento particular de los moradores relativo a los artículos en este caso los medicamentos que son de mayor consumo.

#### **3.1.4. METODO CUANTITATIVO**

Se designa por método cuantitativo el procedimiento utilizado para explicar eventos a través de una gran cantidad de datos. Si entendemos que la idea de las ciencias es poder explicar fenómenos a través de relaciones causales, lo que pretende la investigación cuantitativa es determinar y explicar estas últimas a través de la recolección de grandes cantidades de datos que permitan fundamentar sólidamente una hipótesis.

Este método lo utilizaremos para recolectar información necesaria y utilizare los sistemas de medición a fin de dimensionar los resultados obtenidos en la recolección de datos.

#### **3.1.5. METODO CUALITATIVO**

Consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos. Una de las características más importantes de las técnicas cualitativas de la investigación es que procuran captar el sentido que las personas dan a sus actos, a sus ideas y al mundo que los rodea.

Este método se lo utilizo para tomar en cuenta la opinión de las personas, sus

actitudes sus creencias, cultura etc. Para apuntar a la calidad de servicio que se va a brindar para satisfacer las necesidades de los clientes.

### 3.2.UNIVERSO Y MUESTRA

#### Población y Muestra

La población estará constituida de la siguiente manera:

<b>SUJETO</b>	<b>DETALLE DEL SUJETO</b>	<b>NUMERO</b>
Egresado	Egresados de la Carrera de Ing. Comercial de la Escuela de Administración de Empresas de la F.A.F.I. año 2010.	23
Profesional	Profesionales de la Carrera de Ing. Comercial de la Escuela de Administración de Empresas de la F.A.F.I. año 2010	63
	<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

---

FUENTE: SECRETARIA DE LA F.A.F.I

Se ha estimado el tamaño de la muestra mediante el sistema de muestreo

aleatorio simple, siendo:

En donde:

n = tamaño necesario de la muestra

N = tamaño de la población

$e^2$  = Error o diferencia máxima entre la media muestra y la media de la población

Datos:

N = 86

e = 5%

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

$$n = \frac{86}{(0,05)^2 (86 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{86}{(0,0025) (85) + 1}$$

$$\frac{86}{1.2125}$$

**71 encuestas**

### **3.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN**

#### **3.3.1.FUENTES DE INFORMACIÓN Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN**

##### **3.3.1.1. FUENTES PRIMARIAS**

Se realizarán entrevistas en profundidad, en la cuales se escogerán temáticas a los encuestado empezará hablar sobre el tema, para ir descubriendo características propias sin necesidad de preguntar directamente. También se dispondrá de un cuestionario similar que será utilizado para hacerles entrevistas a todos los administradores de las empresas públicas y privadas de la ciudad de Babahoyo.

##### **3.3.1.2. FUENTES SECUNDARIAS**

Se utilizará información de libros, revistas, internet, periódicos en donde se hable de las empresas públicas-privadas que se encuentren en el mercado y la falta de empleo en el cantón Babahoyo.

##### **3.3.1.3.PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Además se aplicará la investigación documental y de campo mediante la consulta a fuentes bibliográficas, fotográficas y fonográficas especializadas en la materia, con el que se elaborara un modelo experimental a fin de probar la validez de las hipótesis.

Toda la información recopilada será procesada mediante la utilización de los diferentes programas computarizados tales como: Excel y Word, además, la

presentación de ésta se la realizara a través de exposiciones en Power Point.

### 3.4. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Cuestionario para los Egresados y Profesionales de la carrera de Ing. Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

1.- ¿Considera Ud. que las empresas buscan más profesionales en la especialidad de Ing. Comercial?

<b>VARIABLE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	62	87
No	8	11
No sabe	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** en la encuesta realizada a los egresados y profesionales de Ing. Comercial, el 87% sostienen que las empresas buscan egresados y profesionales en dicha rama.

2.- ¿Esta Ud. De acuerdo que se crea una Agencia de Talento Humano para los egresados de la Facultad de administración de empresas de la Universidad Técnica de Babahoyo?

<i>VARIABLE</i>	<i>NUMERO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	69	97
No	1	2
No sabe	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



**Análisis:**

Según la encuesta realizada a los egresados de Ing. Comercial de la FAFI, el 97% manifestaron que están de acuerdo que se cree dicha Agencia de Talento Humano, lo cual servirá de mucha ayuda para sus aspiraciones laborales.

3.-¿Qué tipo de vacantes considera Ud. que son las de mayor demanda por parte de las empresas para los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial?

<i>VARIABLE</i>	<i>NUMERO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Auxiliar Contable	32	45
Asistente Administrativo	35	49
Otros	4	6
<b>TOTAL</b>	71	100%



**Análisis:**

La encuestados opinan que, el 49% dice que el puesto que tiene más demanda es el Asistente Administrativos, mientras que el 45% concuerdan que es más acorde con su carrera es el de Asistente contable y el 6% considera que existen otras plazas de trabajo que tiene mayor demanda para su carrera.

4.-¿En su opinión falta más apoyo y asesoría por parte de las mismas autoridades de la universidad en tratar de ubicar a los profesionales recién salidos de las universidades?

<i>VARIABLE</i>	<i>NUMERO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	69	96
No	1	1
Tal vez	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



**Análisis:**

De acuerdo a la encuesta para esta pregunta sobre la falta de apoyo de las autoridades de la FAFI – UTB hacia los egresados de Ing. Comercial de la FAFI, el 97% manifestaron que necesitan más apoyo de las autoridades, haciendo convenios con las diferentes empresas que existen en el cantón.

5.-¿Considera necesario que las universidades destinen recursos que permitan que los egresados y profesionales encuentren fuentes de empleo a través de la creación de una Agencia de Talento Humano?

<i>VARIABLE</i>	<i>NUMERO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	71	100
No	0	0
Quizás	0	0
<b>TOTAL</b>	71	100%



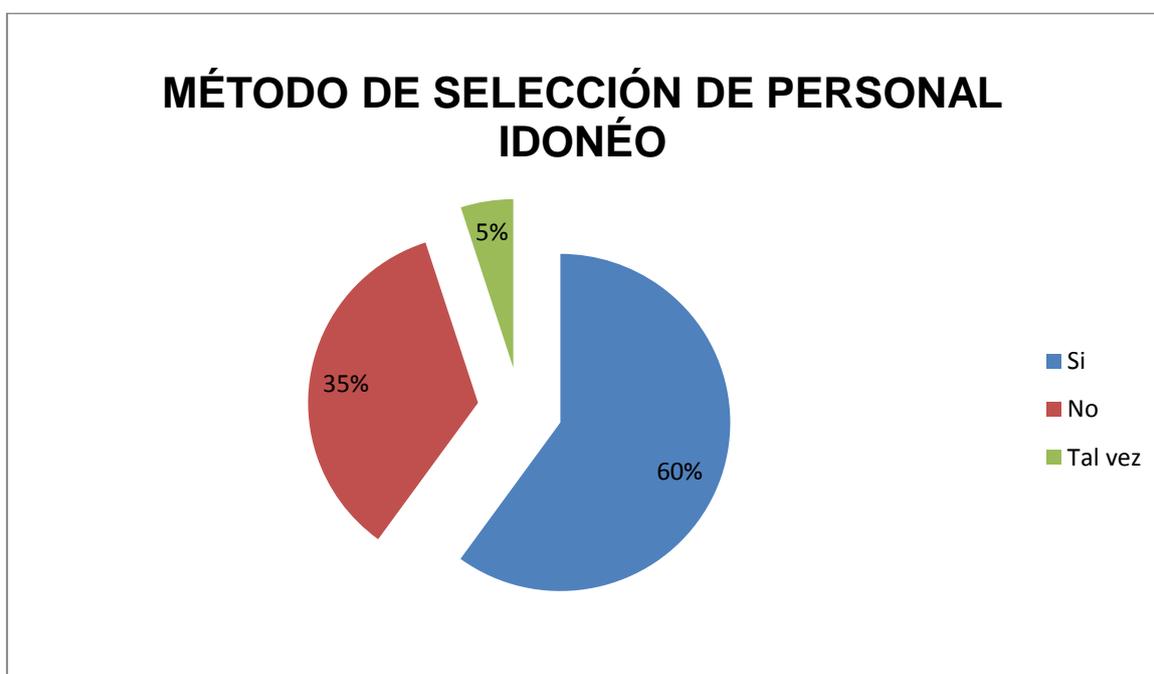
**Análisis:**

Según la encuesta para esta pregunta, el 100% están de acuerdo que la Universidad invierta recursos para que a través de la Agencia de Talento Humano se pueda garantizar una plaza de trabajo para los egresados de la FAFI – UTB.

**Cuestionario para las Empresas públicas y privadas de la provincia de los Ríos.**

1. **¿Cuenta la empresa (pública o privada) con un método de selección de personal idóneo para ocupar sus vacantes de trabajo?**

<b>VARIABLE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	12	60
No	7	35
Tal vez	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

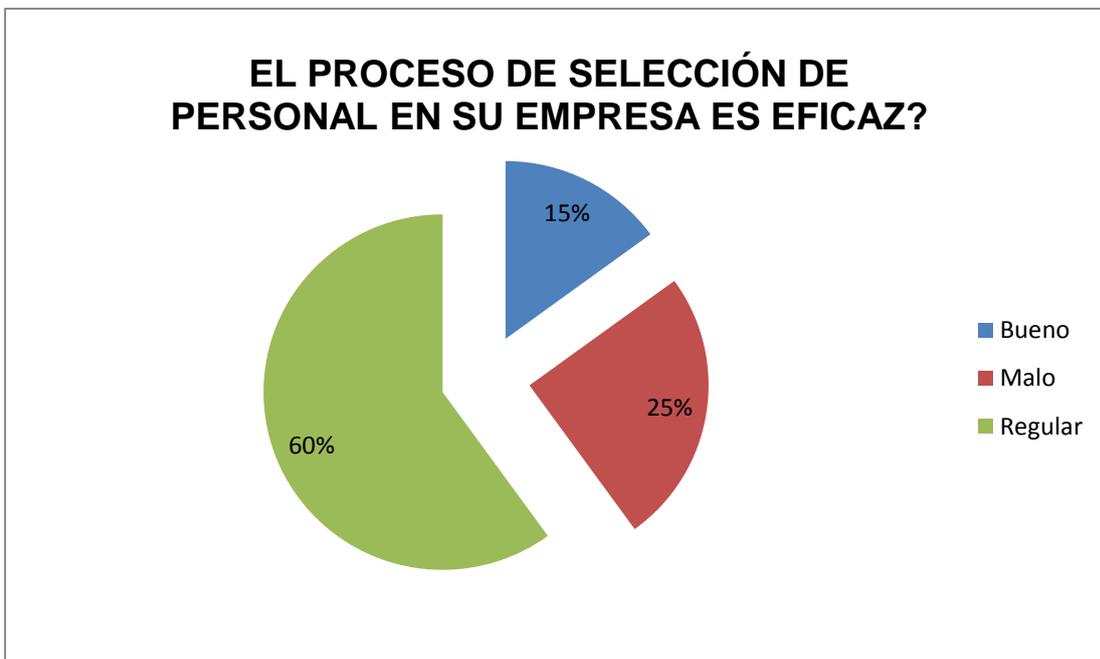


**Análisis:**

En cuestión a la encuesta para esta pregunta, el 60% de las empresas tanto públicas, como privadas cuenta con método de selección de personal, el 35% no cuenta con uno y el 5% le requiere de uno.

2. ¿Qué tan eficaz es el proceso de selección de personal que utiliza la empresa en la que labora?

<i>VARIABLE</i>	<i>NUMERO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Bueno	3	15
Malo	5	25
Regular	12	60
<b>TOTAL</b>	20	100%



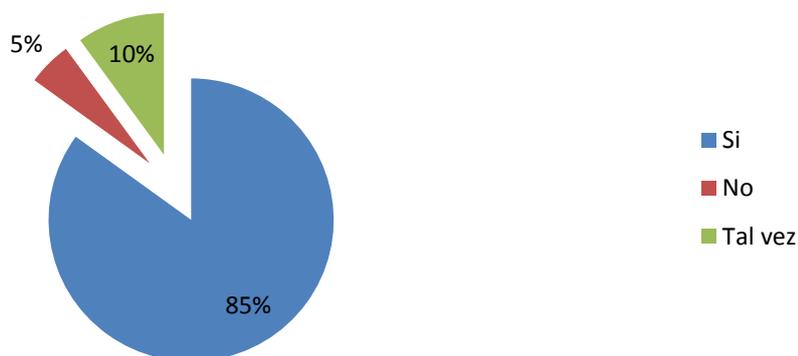
**Análisis:**

Las empresas encuestadas tanto públicas, como privadas consideran el 15%, que el proceso que utilizan para la selección del personal es Bueno, el 25% cree que es Malo y el 60% manifiesta que es Regular.

3. ¿Cree usted como Gerente de una empresa (pública o privada) idóneo tener convenio con una Agencia de Talento Humano para la selección de su nuevo personal en la carrera de Ing. Comercial?

<i>VARIABLE</i>	<i>NUMERO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	17	83
No	1	5
Tal vez	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100%

**CREE IDONEO HACER CONVENIO CON UNA AGENCIA DE TALENTO HUMANO PARA SELECCIÓN DE PERSONAL**



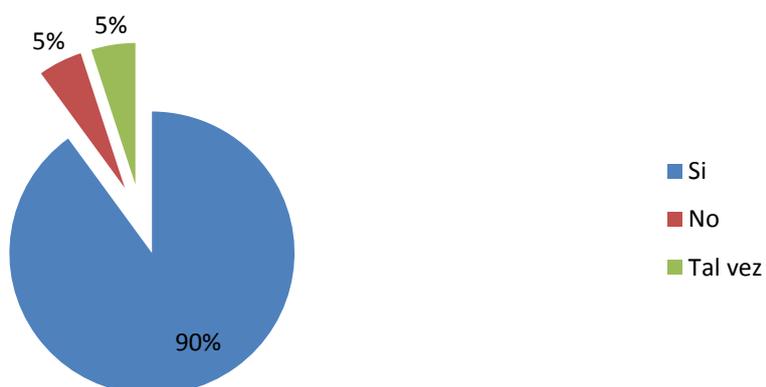
**Análisis:**

Los resultados de la encuesta determinan, que el 83% de las empresas desean hacer un convenio con una Agencia de Talento Humano, el 5% considera que no es necesario y el 10% manifiesta que Tal vez estarían interesados en realizar un convenio con la Agencia.

4. ¿Considera Ud. Factible para su empresa que este convenio con la Agencia de Talento Humano para la selección y colocación del personal, preste todas las garantías necesarias para la empresa.

<i>VARIABLE</i>	<i>NUMERO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	18	90
No	1	5
Tal vez	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**CONSIDERA QUE ESE CONVENIO CON LA AGENCIA DE TALENTO HUMANO PRESTE TODAS LAS GARANTIAS PARA LA EMPRESA.**



**Análisis:**

En relación de la encuesta para esta pregunta, el 90% de las empresas tanto públicas, como privadas manifiestan que si desean que la Agencia presten todas las garantías, el 5% considera que no lo necesita y el 5% manifiesta que tal vez les interese.

## ENTREVISTA

Formato de cuestionario para la recopilación de información al Decano de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, para el desarrollo de una Tesis de Grado.

**1.- ¿Cree usted como Decano de la Facultad de Administración sea viable la creación de un Agencia de RR.HH para los egresados y profesionales de la Carrera de Ing. Comercial .**

R.- Claro que sí, esto va a permitir organizar a los egresados para que mediante una entidad pueda crearse un banco de datos y pueda ofertar al sector laboral.

**2.- ¿Cómo Decano de la F.A.F.I. cree usted beneficioso para los egresados y profesionales de Ing. Comercial deban acceder a los servicios de una Agencia de RR.HH?**

R.- De esa forma, no lo van hacer de manera particular, pueden acceder a una entidad, para poder promocionarlos.

**3.- Con su experiencia, nos puede indicar: ¿Qué tipo de vacantes considera usted que son las de mayor demanda por parte de las empresas de la ciudad de Babahoyo?**

R.- El perfil del ingeniero comercial es amplio, ejemplo oferta de servicios, área tributaria, supervisores de créditos, recursos humanos, marketing, diseñar proyectos, microempresas, etc.

**4.- ¿Considera necesario que las universidades destinen recursos que permitan que los egresados y profesionales encuentren fuentes de empleo a través de la creación de una agencia de recursos humanos?**

R.- Si las universidades a través del vínculo con la comunidad, sus egresados deben realizar convenios con empresas públicas y privadas. Aunque la universidad no puede invertir, pero si optar otros convenios.

**5.- ¿Cuenta la facultad con un método de selección de personal idóneo para ocupar sus vacantes de trabajo?**

R.- Nosotros no lo hacemos, lo hace Recursos Humanos; como Facultad no, Talento humano la central realiza ese trámite.

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EGRESADOS Y PROFESIONALES DE LA CARRERA DE ING. COMERCIAL DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

<b>Nº DE LA PREGUNTA</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS</b>
1	En cuestión a la encuesta para esta pregunta, el 60% de las empresas tanto públicas, como privadas cuenta con método de selección de personal, el 35% no cuenta con uno y el 5% le requiere de uno.
2	Según la encuesta realizada a los egresados de Ing. Comercial de la FAFI, el 97% manifestaron que están de acuerdo que se cree dicha Agencia de Talento Humano, lo cual servirá de mucha ayuda para sus aspiraciones laborales.
3	Los resultados de la encuesta determinan, que el 60% de las empresas desean hacer un convenio con una Agencia de Talento Humano, el 35% considera que no es necesario y el 5% manifiesta que Tal vez estarían interesados en realizar un convenio con la Agencia.

Nº DE LA PREGUNTA	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
4	<p>De acuerdo a la encuesta para esta pregunta sobre la falta de apoyo de las autoridades de la FAFI – UTB hacia los egresados de Ing. Comercial de la FAFI, el 97% manifestaron que necesitan más apoyo de las autoridades, haciendo convenios con las diferentes empresas que existen en el cantón.</p>
5	<p>Según la encuesta para esta pregunta, el 100% están de acuerdo que la Universidad invierta recursos para que a través de la Agencia de Talento Humano se pueda garantizar una plaza de trabajo para los egresados de la FAFI – UTB.</p>

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

<b>Nº DE LA PREGUNTA</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS</b>
1	En cuestión a la encuesta para esta pregunta, el 60% de las empresas tanto públicas, como privadas cuenta con método de selección de personal, el 35% no cuenta con uno y el 5% le requiere de uno.
2	Las empresas encuestadas tanto públicas, como privadas consideran el 15%, que el proceso que utilizan para la selección del personal es Bueno, el 25% cree que es Malo y el 60% manifiesta que es Regular.
3	La encuestados opinan que, el 49% dice que el puesto que tiene más demanda es el Asistente Administrativos, mientras que el 45% concuerdan que es más acorde con su carrera es el de Asistente contable y el 6% considera que existen otras plazas de trabajo que tiene mayor demanda.

<b>Nº DE LA PREGUNTA</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS</b>
<b>4</b>	<p>En relación de la encuesta para esta pregunta, el 90% de las empresas tanto públicas, como privadas manifiestan que si desean que la Agencia presten todas las garantías, el 5% considera que no lo necesita y el 5% manifiesta que tal vez les interese.</p>

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL  
DÉCANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

<b>Nº DE LA PREGUNTA</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS</b>
1	Claro que sí, esto va a permitir organizar a los egresados para que mediante una entidad pueda crearse un banco de datos y pueda ofertar al sector laboral.
2	De esa forma, no lo van hacer de manera particular, pueden acceder a una entidad, para poder promocionarlos.
3	El perfil del ingeniero comercial es amplio, ejemplo oferta de servicios, área tributaria, supervisores de créditos, recursos humanos, marketing, diseñar proyectos, microempresas, etc.
4	Nosotros no lo hacemos, lo hace Recursos Humanos; como Facultad no, Talento humano la central realiza ese trámite.

### **3.5. CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS**

#### **3.5.1. CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS**

- ❖ De acuerdo las encuestas realizadas con se comprobó que la Agencia de Recursos Humanos tendrá la aceptación de las áreas de interés, como lo son; los Egresados y Profesionales de la Facultad de Administración, el Decano de la Facultad y las Empresas Públicas y Privadas de la ciudad de Babahoyo.
- ❖ El servicio que vamos a ofrecer es de selección, capacitación y colocación de los Egresados y Profesionales de Carrera de Ing. Comercial de la Facultad de Administración, en Empresas Publicas y Privadas de la ciudad de Babahoyo.
- ❖ El mayor porcentaje de las Empresas cuentan con método de selección del personal, pero también manifiestan que no es tan confiable, lo que nos beneficiará al momento de ofrecer nuestro servicio.

#### **3.5.2. CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

- ❖ La creación de la Agencia permitiría disminuir el desempleo y la ocupación incorrecta, de los egresados y profesionales de carrera de Ing. Comercial.

## **CAPITULO IV.- MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. LA PROPUESTA**

#### **4.1.1. Titulo**

Creación de una Agencia de Recursos Humanos que ofrece servicios de selección, capacitación y colocación a los egresados y profesionales de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, de la carrera de Ing. Comercial, en Empresas Públicas y Privadas de la ciudad de Babahoyo. Garantizando una asistencia de calidad, con personal calificado, que brinde confiabilidad y certifique nuestro servicio.

Esta Agencia ofrece una propuesta atractiva, a nuestros potenciales clientes, permitiéndoles y garantizando un puesto de trabajo acorde a sus conocimientos y capacidades.

### **4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1. Objetivo General**

Diseñar una Agencia de Recursos Humanos que brinde un servicio de calidad, creando valor en nuestros clientes, tratando de alcanzar su confianza y lealtad.

#### **4.2.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Adaptar un manual de descripción de cargos a los cambios que generan las actividades del puesto, con el fin de que se mantenga vigente las

funciones y las capacidades inherentes al cargo.

- ❖ Definir técnicas de reclutamiento para seleccionar aquellos individuos con los atributos relacionados con la vacante, y conseguir que se adapten a la organización y al puesto de trabajo.
  
- ❖ Mantener actualizado los registros del personal que labora en la institución, con el propósito de que se mantenga un archivo de personal elegible vigente.

#### **4.3. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

Toda la información obtenida a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos fue procesada con la intención de proporcionar un servicio calidad a nuestros clientes, fortaleciendo el conocimiento previo de sus necesidades laborales y el mercado al que vamos a dirigir nuestros servicios.

Se estructura la propuesta basada en las condiciones actuales de la organización y obteniendo las referencias necesarias para el control de personal. De esta manera la propuesta está fundamentada en recomendaciones, para los puntos críticos detectados en función de los resultados obtenidos, correspondientes a distintas áreas que intervienen en la gestión del control del personal.

Los tres subsistemas que conforman al Sistema de la Agencia de Talento

Humano son: análisis de la descripción de puestos, reclutamiento selección e incorporación, mantenimiento de registros, información del desempeño, capacitación y entrenamiento, y por último, la remuneración y beneficios, todos ellos interactúan entre sí, para conseguir el objetivo común que todos persiguen, que es, el de ser la Agencia de Talento Humano.

Antes de iniciar cualquier actividad de selección de personal en una empresa, primero se debe conocer todo lo necesario sobre el personal disponible, obteniendo toda la información referente a los individuos.

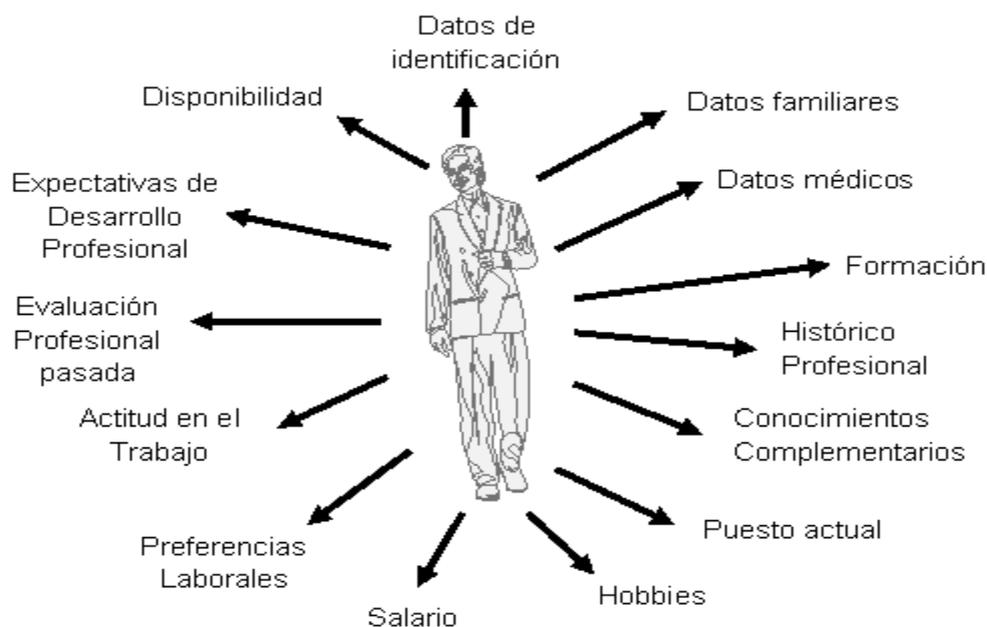


Figura N°4 Datos del Inventario de Personal

La propuesta de este equipo de investigación es elaborar una base de datos en Microsoft Excel, para cada área de la organización, con toda la información necesaria para tener un adecuado Inventario de Personal.

Una base de datos como ejemplo, para tener en archivo con la siguiente documentación:

- Nombre y apellidos
- Dirección particular
- Dirección de localización
- Teléfono
- Edad
- Nivel escolar
- Estado civil
- Datos médicos
- Salario que desea ganar
- Condiciones de la vivienda
- Personas con quien convive
- Habilidades y destrezas idiomáticas para la comunicación
- Conocimientos complementarios
- Motivaciones profesionales

#### **4.4. TAMAÑO DEL MERCADO**

El tamaño del mercado de la Agencia de Recursos Humanos son los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial y las Empresas Públicas y Privadas de la ciudad de Babahoyo.

<b>MERCADO POTENCIAL</b>	La ciudad de Babahoyo.
<b>MERCADO DISPONIBLE</b>	Los egresados y profesionales que requieran de nuestro servicio y las empresas públicas y privadas.
<b>MERCADO CALIFICADO</b>	Los egresados y profesionales que se encuentren laboralmente inactivos o inconformes en su puesto de trabajo. Y las empresas públicas y privadas que requieran de personal de la carrera de Ing. Comercial.
<b>MERCADO OCUPADO</b>	Los egresados y profesionales que estén laborando y conformes con su puesto de trabajo y las empresas que cuenten con un método de selección de personal eficaz.
<b>MERCADO META</b>	Este es el mercado hacia el cual apunta el proyecto.
<b>PARTICIPACIÓN DEL MERCADO</b>	Este es el porcentaje con el que se participará en el mercado, con seguridad.

Tabla N°5 Descripción del Tamaño del Mercado

#### 4.5. CREACIÓN DE VALOR A NUESTROS CLIENTES

La Agencia de Recursos Humanos “Empleos Express”, creará valor en nuestros clientes; para de esta manera hacerlos fieles a nuestros servicios. Ese valor lo podemos obtener mediante:

- ❖ Servicio de calidad
- ❖ Capacitaciones
- ❖ Colocación adecuada del personal
- ❖ Garantizar un óptimo desempeño de los postulantes en las Empresas
- ❖ Un proceso de selección eficaz
- ❖ Un personal calificado
- ❖ Rapidez en nuestros procesos de colocación de personal

#### 4.6. ORGANIGRAMA: PROCESO DE LAS ACTIVIDADES



Gráfico Nº 3 Proceso de las Actividades en Nivel Jerárquico

#### 4.7. PLAN FINANCIERO

##### 4.7.1. INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS Y CAPITAL DE TRABAJO

Se requiere de varios activos fijos como se detalla a continuación:

Cuadro N°1

<b>INVERSION TOTAL</b>	
<b>Activos Fijos</b>	
Equipos de Oficina	915,00
Muebles de oficina	535,00
Equipos de seguridad	200,00
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>1.650,00</b>
<b>Activos Corrientes</b>	
Sueldos	1.750,00
Publicidad	400,00
Servicios y Suministros	4.200,00
Imprevistos	200,00
<b>Total de Activos Corrientes</b>	<b>6.550,00</b>
<b>Activos Diferidos</b>	
Gastos Puesta en Marcha	900,00
Gastos de Constitución	1.300,00
Gastos de Capacitación	1.000,00
<b>Total Activos Diferidos</b>	<b>3.200,00</b>
<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>11.400,00</b>

## Inversiones Fijas

### Estimación de los Costos de Muebles de Oficina

Cuadro N°2

MUEBLES Y DECORACION	DETALLE	CANTIDAD	PRECIO INCLUIDO IVA	PRECIO TOTAL
Escritorio de Oficina	Modelo Gerencial de 1,80x1,80x74cm color café	1	320,00	320,00
Silla de Escritorio	Silla Giratoria ajustable color negro	2	45,00	90,00
Sillas de Espera	Sillas 4 en uno color negro con estructura metálica	1	125,00	125,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 535,00</b>

### Estimación de los Costos de Equipos de Oficina

Cuadro N°3

EQUIPOS DE OFICINA	DETALLE	CANTIDAD	PRECIO INCLUIDO IVA	PRECIO TOTAL \$
Computadora	Premium 2.5 GHZ, memoria RAM 2 GB, disco duro 80GB, CD ROM, Fax Modem 56000 Kbps, Tarjeta de video AGP 32, Drive, Monitor 19" LCD multimedia.	1	700,00	\$ 700,00
Impresora	Impresora, copiadora (color y blanco negro), escáner marca Canon	1	65,00	\$ 65,00
Teléfono fax	Línea telefónica para oficina con servicio De fax convencional y celular. Panasonic	1	150,00	\$ 150,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 915,00</b>

## Estimación de los Costos de Equipos de Seguridad

Cuadro N°4

EQUIPOS DE SEGURIDAD	DETALLE	CANTIDAD	PRECIO INCLUIDO IVA	PRECIO TOTAL
Alarma detector de Humo	Rango de voltaje de alimentación: a 9 - 33 VDC, Serie 60	1	28,00	28,00
Alarma de Seguridad	Sensores de rayos láser	1	172,00	172,00
			<b>TOTAL</b>	\$ 200,00

La inversión inicial para llevar a cabo este proyecto es de \$ 1.650,00 de los cuales, corresponden a la inversión de activos fijos como los son: equipos de cómputo, muebles de oficina y Equipos de seguridad.

## ACTIVOS CORRIENTES

### Estimación de los Sueldos

Cuadro N°5

CARGO	SALARIO UNIFICADO	DECIMO TERCER SUELDO (S.B.U/12)	DECIMO CUARTO SUELDO SUB/12	VACACIONES (S.B.U/24)	FONDOS DE RESERVA	APORTE IESS 11.15%	SUELDO MENSUAL
GERENTE GENERAL	400,00	33,33	33,33	16,67	20,14	44,60	548,07
SECRETARIA	350,00	29,17	29,17	14,58	17,62	39,03	479,56
PSICOLOGA	350,00	29,17	29,17	14,58	17,62	39,03	479,56
ENTREVISTADOR	350,00	29,17	29,17	14,58	17,62	39,03	479,56
ENTREVISTADOR	350,00	29,17	29,17	14,58	17,62	39,03	479,56
<b>TOTAL</b>							<b>2.466,33</b>

SUELDOS	
<b>MENSUAL</b>	2.466,33
<b>ANUAL</b>	29.595,90

## Estimación de Costos de Publicidad

Cuadro N°6

PUBLICIDAD	CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
Página web	1	250,00	250,00
Radio Fluminense	1	150,00	150,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 400,00</b>

## Estimación de Costos de Servicios y Suministros

Cuadro N°7

SERVICIOS Y SUMINISTROS	CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
Energía Eléctrica	12	80,00	960,00
Agua Potable	12	25,00	300,00
Teléfono e Internet	12	35,00	420,00
Guardianía	12	40,00	480,00
Arriendo	12	250,00	3.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 5.160,00</b>

La inversión inicial de los activos corrientes para llevar a cabo este proyecto es de \$ 8.166,00 de los cuales corresponden a los siguientes ítems: sueldos, publicidad, servicios e suministros e imprevistos.

## ACTIVOS DIFERIDOS

### Estimación de Costos de Gastos Puestos en Marcha

Cuadro N°8

<b>GASTOS PUESTOS EN MARCHA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Letreros	1	50,00	50,00
Adecuaciones	1	250,00	250,00
Instalaciones	1	150,00	150,00
Hojas volantes, trípticos, diarios	1	150,00	150,00
Decoración Local	1	100,00	100,00
Garantía Arriendo	1	250,00	250,00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$ 900,00</b>

### Estimación de Costos de Gastos de Constitución

Cuadro N°9

<b>GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Abogado	1	500,00
Notario	1	230,00
Municipio	1	150,00
Cuerpo de Bomberos	1	60,00
Apertura de Cuenta para la Empresa	1	300,00
	<b>TOTAL</b>	<b>1.240,00</b>

La inversión inicial de los activos diferidos para llevar a cabo este proyecto es de \$ 3.140,00 de los cuales corresponden a los siguientes ítems: Gastos de Puesta en Marcha, Gastos de Constitución y Gastos de Capacitación.

#### 4.7.2. FINANCIAMIENTO

#### FINANCIAMIENTO



**Cuadro N°10**

TRES AÑOS (3)	
Tasa de Interés	13%
Meses Plazos	36
Préstamo	9.069,43

Formula
$R=Ci(1+i)^3/(1+i)^3-1$
3.841,10

**Cuadro N°11**

TABLA DE AMORTIZACION DE CAPITAL PRESTADO					
AÑO	CAPITAL PRESTADO	INTERESES VENCIDO AL FINAL DEL PERIODO	CAPITAL PAGADO AL FINAL DEL PERIODO	CUOTA DE PAGO	SALDO
1	9.069,43	1.179,03	2.662,08	3.841,10	6.407,35
2	6.407,35	832,96	3.008,15	3.841,10	3.399,21
3	3.399,21	441,90	3.399,21	3.841,10	(0,00)

### 4.7.3. INVERSIÓN

Un aporte de la inversión será capitalizada por las acciones de la Agencia es un monto de \$ 3.886,90 y la otra parte de la inversión será financiada por el Banco Nacional de Fomento con un monto de \$ 9069,43. El capital se utilizara en el alquiler, compra de muebles y equipos de oficina, aspectos legales de constitución de la Agencia, el pago de los honorarios de empleados.

**Cuadro N°12**

<b>INVERSIONES</b>				
<b>RUBRO</b>	<b>APORTE</b>	<b>PARTICIPACION USD</b>	<b>COSTO DE FINANCIAMIENTO %</b>	<b>COSTO PONDERADO DE CAPITAL CPK</b>
Banco	9.069,43	70%	8%	0,056
Propio	3.886,90	30%	5%	0,015
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>12.956,33</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>	<b>7%</b>

<b>CPK</b>	0,07
<b>COK</b>	13%

## 4.8.DEPRECIACIONES

### TABLA DE DEPRECIACIÓN

Cuadro N°13

DETALLE	VALOR		AÑOS VIDA	%	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	TOTAL
	TOTAL	UTIL													
Equipos de Oficina	915,00	10	10%	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50	915,00
Muebles de oficina	535,00	10	10%	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50	535,00
Equipos de seguridad	200,00	10	10%	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	200,00
				165,00	165,00	165,00	165,00	165,00	165,00	165,00	165,00	165,00	165,00	165,00	1.650,00

## 4.8.1 AMORTIZACIONES

### TABLA DE AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN

Cuadro N°14

DETALLE	VALOR		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
	TOTAL							
Gastos de Constitución	1.240,00	5	248,00	248,00	248,00	248,00	248,00	1.240,00
			248,00	248,00	248,00	248,00	248,00	1.240,00

#### 4.8.2 ESTIMACIÓN DE INGRESOS

Cuadro N°15

<b>INGRESOS PROYECTADOS</b>				
<b>Cant. De Egresados y Profesionales por mes</b>	<b>Detalle</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total Mensual</b>	<b>V. Total Anual</b>
9	Ingreso por Capacitación c/u	110,00	990,00	11.880,00
9	Ingreso por Selección y Colocación	200,00	1.800,00	21.600,00
			<b>TOTAL</b>	<b>33.480,00</b>

<b>Cant. De Empresas por Mes</b>	<b>Detalle</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total Mensual</b>	<b>V. Total Anual</b>
5	Ingreso por Selección y Colocación	300	1500	18000
			<b>TOTAL</b>	<b>18000</b>

<b>TOTAL INGRESOS ANUALES</b>
<b>51.480,00</b>

Los ingresos se obtienen a través de los servicios brindados por la Agencia de Recursos Humanos para la selección y colocación en el sector laboral de la ciudad de Babahoyo, que se estiman un promedio de 9 preparaciones y colocaciones mensuales y a su vez considerando una proyección de ingresos del 10% cada año.

**4.8.3 ESTIMACIÓN DE ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS  
PROYECTADO**

**ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO**

**Cuadro N°16**

<b>CUENTAS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>INGRESOS</b>					
Ventas de Servicios	51.480,00	56.628,00	62.290,80	68.519,88	75.371,87
<b>Total Ingresos</b>	<b>51.480,00</b>	<b>56.628,00</b>	<b>62.290,80</b>	<b>68.519,88</b>	<b>75.371,87</b>
<b>EGRESOS</b>					
Gastos Puestos en Marcha	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00
Gastos de Constitución	1.240,00	1.430,00	1.573,00	1.730,30	1903,33
Gastos de Capacitación	12.000,00	13.200,00	14.520,00	15.972,00	17.569,20
Gastos de S. y Servicios	5.160,00	5.676,00	6.243,60	6.867,96	7.554,76
Gastos de Publicidad	400,00	440,00	484,00	532,40	585,64
Gastos Administrativos	29.595,90	30.418,01	30.418,01	30.418,01	30.418,01
G. Dep. Equipos de Oficina	91,50	91,50	91,50	91,50	91,50
G. Dep. Muebles de oficina	53,50	53,50	53,50	53,50	53,50
G. Dep. Equipos de seguridad	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
G. Amt. Gastos Constitución	248,00	248,00	248,00	248,00	248,00
<b>Total Egresos</b>	<b>49.708,90</b>	<b>52.477,01</b>	<b>54.551,61</b>	<b>56.833,67</b>	<b>59.343,94</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE REPARTO</b>	<b>1.771,10</b>	<b>4.150,99</b>	<b>7.739,19</b>	<b>11.686,21</b>	<b>16.027,93</b>
Participación Empleados 15%	265,67	622,65	1.160,88	1.752,93	2.404,19
Impuesto Renta 25%	442,78	1.037,75	1.934,80	2.921,55	4.006,98
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>1.062,66</b>	<b>2.490,59</b>	<b>4.643,51</b>	<b>7.011,73</b>	<b>9.616,76</b>

## .8.4 ESTIMACIÓN DE FLUJO DE CAJA PROYECTADO

### FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Cuadro Nº17

CUENTAS	INICIAL	2013	2014	2015	2016	2017
<b>INGRESOS</b>		<b>51.480,00</b>	<b>56.628,00</b>	<b>62.290,80</b>	<b>68.519,88</b>	<b>75.371,87</b>
Ventas de Servicios		51.480,00	56.628,00	62.290,80	68.519,88	75.371,87
<b>EGRESOS</b>		<b>49.295,90</b>	<b>51.265,90</b>	<b>53.432,90</b>	<b>55.816,60</b>	<b>58.438,67</b>
Gastos Administrativos		29.595,90	29.595,90	29.595,90	29.595,90	29.595,90
gastos operacionales		19.700,00	21.670,00	23.837,00	26.220,70	28.842,77
<b>INVERSIÓN</b>		<b>5.536,90</b>	<b>6.090,59</b>	<b>6.699,65</b>	<b>7.369,61</b>	<b>8.106,57</b>
Inversión Fija		1.650,00	1.815,00	1.996,50	2.196,15	2.415,77
Capital /Aportaciones Socios		3.886,90	4.275,59	4.703,15	5.173,46	5.690,81
<b>Flujo de Caja Económico</b>	5.536,90	<b>2.184,10</b>	<b>5.362,10</b>	<b>8.857,90</b>	<b>12.703,28</b>	<b>16.933,20</b>
Financiamiento	9.069,43					
Interés préstamo		1.179,03	832,96	441,90		
<b>Flujo de Caja Financiero</b>	<b>14.606,33</b>	<b>1.005,07</b>	<b>4.529,14</b>	<b>8.416,00</b>	<b>12.703,28</b>	<b>16.933,20</b>

#### 4.8.5 ESTIMACIÓN DE CÁLCULO DEL VALOR ACTUAL NETO(VAN) Y TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

##### CALCULO DEL VAN

Cuadro N°18

AÑO	FLUJO DE CAJA ECONOMICO FCE
0	(14.606,33)
1	1.005,07
2	4.529,14
3	8.416,00
4	12.703,28
5	16.933,20
<b>TOTAL</b>	<b>43.586,70</b>

<b>CPK</b>	0,07
------------	------

##### FORMULA

VNA(CPK ; matriz que contiene el flujo de fondos futuros) + inversión inicial

<b>VAN</b>
18.923,29

El valor actual neto es la diferencia entre los ingresos y egresos del proyecto en un tiempo determinado, expresadas en una moneda actual. Este criterio plantea que el proyecto debe aceptarse si su valor neto es igual o superior a cero.

## CALCULO DEL TIR

**Cuadro N°19**

AÑO	FLUJO DE CAJA ECONOMICO FCE
0	(14.606,33)
1	1.005,07
2	4.529,14
3	8.416,00
4	12.703,28
5	16.933,20
<b>TOTAL</b>	<b>43.586,70</b>

### FORMULA

TIR (matriz que contiene los flujos de caja ; valor estimado de la TIR)

TIR
34%

Al aplicar el criterio de la Tasa de Retorno se evaluará el proyecto en función de la única tasa de rendimiento por periodo con lo cual la totalidad de beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en la moneda actual.

#### 4.8.6 CÁLCULO DEL PERIODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL (PRC)

Cuadro N°20

**PERIODO DE RECUPERACION DE CAPITAL**

$$\text{PRC} = \frac{\text{Inversión Total}}{\text{Utilidad Neta Anual Promedio}}$$

$$\text{PRC} = \frac{12.956,33}{4.965,05}$$

<b>PRC</b>	<b>=</b>	<b>2,6</b>
------------	----------	------------

**EN 2 AÑO 6 MESES RECUPERO EL CAPITAL INVERTIDO DE LOS SOCIOS**

#### **4.8.7 ANÁLISIS DEL VALOR ACTUAL NETO(VAN), TASA INTERNA DE RETORNO (TIR) Y PERIODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL (PRC)**

Las técnicas de evaluación que se utilizarán para evaluar la parte financiera de nuestra tesis son:

- El valor actual neto (Van)
- La tasa interna de retorno (TIR)
- El Periodo de Recuperación de Capital (PRC)

Como resultado de las proyecciones financieras realizadas para determinar la viabilidad de nuestro proyecto, hemos obtenido un valor actual neto (VAN) de \$18.923,29, una Tasa de Inversión (TIR) del 34% y el Periodo de Recuperación de Capital (PRC) es de 2 años y 6 meses.

Podemos garantizar la factibilidad de nuestro proyecto de tesis, ya que se realizaron todos los análisis financieros correspondientes, en el desarrollo de la tesis se encuentra detallada los diferentes gastos; muebles y enseres con un rubro de \$535, equipos de oficina con un rubro de \$915 y otros gastos que realizará la Agencia para su creación y los ingresos que obtendrán para recuperar su inversión.

Basándonos en los aspectos ya antes mencionados avalamos la viabilidad de realizar nuestro proyecto en todos sus aspectos.

## CONCLUSIONES

- A través de los estudios realizados a las empresas de la ciudad de Babahoyo, tanto públicas, como privadas y a los Egresados y profesionales de la Facultad de Administración de la Carrera de Ing. Comercial; hemos percibido de la necesidad que existe; en las empresas de contratar personal altamente administrativo, altamente capacitado y apto laboral en puesto de trabajo requerido y de los egresados y profesionales por adquirir un puesto de trabajo acorde a sus conocimientos y habilidades; en base a la necesidad existente de trabajos y de trabajadores hemos llegado a la conclusión de crear una Agencia de Recursos Humanos para la selección, capacitación y colocación en la ciudad de Babahoyo.
- Se confirma que este tipo de empresas a generado fuentes de trabajo; y obtenido rentabilidad ya que se vinieron obligados a buscar una fuente de empleo, mediante la búsqueda del mayor rendimiento, optimización y maximización de los Recursos Humanos.
- La amplia investigación y la experiencia personal dieron a conocer la necesidad de los egresados y profesionales de obtener un puesto de trabajo acorde a sus conocimientos adquiridos a lo largo de su vida profesional.

- El proceso de reclutamiento de personal en muchas empresas no es el más adecuado para los fines de la institución a crearse, tampoco poseen un archivo de personal elegible, que le permita recurrir a éste en el momento en el cual se requiera.
  
- Al personal, en su proceso de selección, no se le aplica ningún tipo de prueba psicotécnica, o de cualquier otra índole, mostrando de esta manera una debilidad en el proceso de selección de personal. De igual manera al ser contratado, no recibe el tratamiento adecuado en cuanto a políticas de inducción y socialización.
  
- Otra institución no informa a los trabajadores sobre los beneficios que ofrece; lo cual indica que quien ingresa, desconoce los aspectos compensatorios de sus labores, su estatus dentro de la organización, entre otros.
  
- Muchas instituciones presentan escasas oportunidades de capacitación, de formación o desarrollo, para el recurso humano. Además de contar con la insatisfacción del personal, en cuanto a la remuneración ofrecida a éste.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el proceso de reclutamiento de personal sea el más adecuado para los fines de la institución a crearse.
- Poseer un archivo de personal elegible, que le permita recurrir a éste en el momento en el cual se requiera.
- Que se aplique algún tipo de prueba psicotécnica o de cualquier otra índole en su proceso de selección, mostrando de esta manera una fortaleza en el proceso de selección de personal.
- De igual manera de ser contratado, hacer la gestión para que reciba el tratamiento adecuado en cuanto a políticas de inducción y socialización. Así mismo que se informen a los trabajadores sobre los beneficios que ofrecen las empresas a donde van a ser contratados.

## BIBLIOGRAFIA

ANGARITA CASTILLO, Paola Carolina; Angarita Castillo, Diego Fernando. Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales - UNAT [recurso electrónico]. Bogotá, 2008, 92 h. Trabajo de grado (Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Departamento Ciencia de la Información. Carrera Ciencia de la Información – Bibliotecología.

CONDE VILLAVERDE, María Luisa. Manual de tratamiento de archivos administrativos. Madrid : Dirección de Archivos Estatales, 2009. 103 p.

CONTRERAS HENAO, Felipe Andrés. Diseño de un modelo para la implantación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas [Recurso electrónico]. Bogotá, 2005, 87 h. Trabajo de grado (Ingeniero de Sistemas). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería de Sistemas.

COOK, Michael. Directrices para la preparación de programas de estudios sobre la gestión de documentos y la administración de archivos modernos: un estudio RAMP. París : UNESCO, 2008. 57 p.

CORTES ALONSO, Vicente. Manual de Archivos Municipales. Madrid: ANABAD, 2006. 158 p. BRUMM, Eugenia K. Administración de la documentación en las Normas ISO 9000: Producción y manejo de los

documentos resultantes de la implementación de las ISO 9000. Bogotá: Rojas Heberhard Editores, 2008. 524 p.

CORTES C., Cecilia. Pautas para la organización y el manejo de las Historias Laborales en el ámbito de la Administración pública Colombiana [Recurso electrónico]. Bogotá, 2002, 186h. Trabajo de grado (Profesional de Información y Documentación). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Departamento Ciencia de la Información. Carrera de Información y Documentación.

CRUZ MUNDET, Ramón. La gestión de documentos en el Estado Español. En : Métodos de información. (Vol. 4, Nos. 17-18 Mar. –May. 2007) 4 h.

----- . Manual de archivística. 2 ed. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2007.

DAVENPORT, Thomas H. Ecología de la información. México D.F.: Oxford, 2008. p.8

DELGADO CONTRERAS, Elkin Giovanni; Guzmán Vargas, Luis Carlos. Desempeño e implementación de un prototipo de gestión documental aplicado a la oficina de registro y control en la Escuela Colombiana de Carreras Industriales ECCI (estudio de caso) [Recurso electrónico]. Bogotá, 2006, 120 h. Trabajo de grado (Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje.

Departamento Ciencia de la Información. Carrera Ciencia de la Información – Bibliotecología.

DOYLE. Murielle y FRENIERE, André. La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas. París: UNESCO, 2005.

EDMONDSON, Ray. Una Filosofía de los Archivos Audiovisuales. París: UNESCO, 2009. 64 p

ESPINAL ARENAS, Luis Eduardo. Análisis y organización de materiales audiovisuales. Armenia: Universidad del Quindío. s.f.

GUARNIZO GUTIÉRREZ, Juliana Carolina. Elaboración y documentación del programa de gestión y control documental en los laboratorios del departamento de microbiología que prestan servicios de la Facultad de Ciencias en la Pontificia Universidad Javeriana, de acuerdo con los requisitos de la norma NTC-ISO-IEC 17025: 2008 [Recurso electrónico]. Bogotá, 2005, Trabajo de grado (Microbióloga Industrial). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias. Departamento de Microbiología.

HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística general: teoría y práctica. 7 ed. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 2006. 512 p.

HERNÁNDEZ GARZÓN, Alfonso. Planeación de una Auditoría de información

de un programa de gestión documental [Recurso electrónico]. Bogotá, 2004, 72h. Trabajo de grado (Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Departamento Ciencia de la Información. Carrera Ciencia de la Información – Bibliotecología.

Jornadas Provinciales de Archivos (Cádiz : May. 2009). Gestión de documentos en la administración. Cádiz : Diputación de Cádiz. 2009.

LAUDON C., Kenneth y LAUDON P., Jane. Sistemas de información gerencial. Organización y tecnología de la empresa conectada en red. México D.F.: PEARSON EDUCACION, 2005. 688 p.

LLANSO SANJUÁN, Joaquím. Gestión de documentos: definición y análisis de modelos. Bergara: Departamento de Cultura del Gobierno Vasco, 2009. p. 250

LLANSÓ SANJUAN, Joaquim. Sistemas archivísticos y gestión de documentos: ponencia. 14 Congreso Internacional de Archivos (Sevilla: Consejo Internacional de Archivos, 2008); 53 p

MEJÍA, Myriam. Servicios de archivo: Acceso y difusión de la información. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 2009. 48 p. : il. (Serie Guías y Manuales 1).

MOLINA NORTES, Juana. Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa. Guadalajara : ANABAD, 2009. 216 p.

OZ, Effy. Administración de Sistemas de información. México D.F.: Thomson Learning, 2007. 688 p. (Segunda Edición).

PÁEZ, Fabio Enrique. Guía para la conservación preventiva en archivos. Bogotá: Archivo General de la Nación. 2008. 68 p.

PALACIOS PRECIADO, Jorge. Microfilm o digitalizar?. En: ALA. (No. 25 : Bogotá : 2009)

RHOADS, James B. La función de la gestión de documentos y archivo en los sistemas nacionales de información. París : UNESCO, 2010. 81 p.

ROMERO, Manuel. Archivística y archivos.

## LINKOGRAFÍA.

- <http://www.invesca.com/capacitacion-pyme/INVESCA-RECURSOS-HUMANOS/INVESCA-RECURSOS-HUMANOS-GUIA.pdf>
- [http://www.proyectogirh.com/archivos/productos\\_girh/ESTUDIOS.pdf](http://www.proyectogirh.com/archivos/productos_girh/ESTUDIOS.pdf)
- <http://www.monografias.com/trabajos24/planeacion-recursos/planeacion-recursos.shtml>
- <http://www.fotosok.com/estudiar/agencias-trabajo.htm>
- <http://www.rrhh-web.com/reclutamientoyseleccion.html>
  
- <http://www.todomonografias.com/relaciones-laborales-y-recursos-humanos/administracion-de-recursos-parte-2/>
- 
- <http://www.google.com.ec>
- PYMES. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

A

N

E

X

O

**ENCUESTAS REALIZADA A EGRESADOS Y PROFESIONALES DE LA  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANAZAS E INFORMATICA DE LA  
CARRERA DE ING. COMERCIAL**

<b>1.- ¿Considera Ud. que las empresas buscan más profesionales en la especialidad de Ing. Comercial?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>62</b>	<b>87</b>
<b>NO</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
<b>NO SABE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

<b>2.- ¿Esta Ud. De acuerdo que se cree una Agencia de Talento Humano para los egresados de la Facultad de administración de empresas de la Universidad Técnica de Babahoyo?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>69</b>	<b>97</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>TAL VEZ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

<b>3.- ¿Qué tipo de vacantes considera Ud. que son las de mayor demanda por parte de las empresas para los egresados y profesionales de la carrera de Ing. Comercial?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>AUXILIAR CONTABLE</b>	<b>32</b>	<b>45</b>
<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>	<b>35</b>	<b>49</b>
<b>OTROS</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

4.- ¿En su opinión falta más apoyo y asesoría por parte de las mismas autoridades de la universidad en tratar de ubicar a los profesionales recién salidos de las universidades?	Frecuencia	Porcentaje
SI	69	96
NO	1	1
TAL VEZ	1	3
TOTAL	71	100%

5.- ¿Considera necesario que las universidades destinen recursos que permitan que los egresados y profesionales encuentren fuentes de empleo a través de la creación de una Agencia de Talento Humano?	Frecuencia	Porcentaje
SI	71	100
NO	0	0
QUIZAS	0	0
TOTAL	71	100%

**ENCUESTAS REALIZADA A EMPRESAS PÚBLICAS Y  
PRIVADAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

1.- ¿Cuenta la empresa (pública o privada) con un método de selección de personal idóneo para ocupar sus vacantes de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	60
NO	7	35
TAL VEZ	1	5
TOTAL	20	100%

2.- ¿Qué tan eficaz es el proceso de selección de personal que utiliza la empresa en la que labora?	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	3	15
MALO	5	25
REGULAR	12	60
TOTAL	20	100%

3.- Cree usted como Gerente de una empresa (pública o privada) idóneo tener convenio con una Agencia de Talento Humano para la selección de su nuevo personal en la carrera de Ing. Comercial?	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	83
NO	1	5
TAL VEZ	2	10
TOTAL	20	100%

4.- Considera Ud. Factible para su empresa que este convenio con la Agencia de Talento Humano para la selección y colocación del personal, preste todas las garantías necesarias para la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	90
NO	1	5
TAL VEZ	1	5
TOTAL	20	100%

## ENTREVISTA REALIZADA AL DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

1.- ¿Cree Usted como Decano de Facultad de Administración sea viable la creación de una Agencia de Talento humano para los egresados y profesionales de carrera de Ing. Comercial?	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TALVEZ	0	0
PORQUE	Claro que sí, esto va a permitir organizar a los egresados para que mediante una entidad pueda crearse un banco de datos y pueda ofertar al sector laboral.	
TOTAL	1	100%

2.- ¿Cómo Decano de la F.A.F.I. cree usted beneficioso para los egresados y profesionales de Ing. Comercial deban acceder a los servicios de una Agencia de RR.HH?	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TALVEZ	0	0
PORQUE	De esa forma, no lo van hacer de manera particular, pueden acceder a una entidad, para poder promocionarlos.	
TOTAL	1	100%

3.- Con su experiencia, nos puede indicar: ¿Qué tipo de vacantes considera usted que son las de mayor demanda por parte de las empresas de la ciudad de Babahoyo?	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TALVEZ	0	0
PORQUE	El perfil del ingeniero comercial es amplio, un ejemplo es la oferta de servicios, área tributaria, supervisores de créditos, recursos humanos, marketing, diseñar proyectos, microempresas, etc.	
TOTAL	1	100%

4.- ¿Considera necesario que las universidades destinen recursos que permitan que los egresados y profesionales encuentren fuentes de empleo a través de la creación de una agencia de recursos humanos?	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TALVEZ	0	0
PORQUE	Si las universidades a través del vínculo con la comunidad, sus egresados deben realizar convenios con empresas públicas y privadas. Aunque la universidad no puede invertir, pero si optar otros convenios.	
TOTAL	1	100%

5.- ¿Cuenta la facultad con un método de selección de personal idóneo para ocupar sus vacantes de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TALVEZ	0	0
PORQUE	Nosotros no lo hacemos, lo hace Recursos Humanos; como Facultad no, Talento humano la central realiza ese trámite.	
TOTAL	1	100%

## ENCUESTAS AL DECANO DE LA FAFI

Formato de cuestionario para la recopilación de información al Decano de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, para el desarrollo de una Tesis de Grado.

NOMBRE: Abogado Ausberto Saliva  
CARGO: Decano de la Facultad de Administración, Finanzas e I

1.- ¿Cree usted como Decano de la Facultad de Administración sea viable la creación de una Agencia de Talento Humano para los egresados y profesionales de la Carrera de Ing. Comercial.

SI

NO

TALVEZ

Porque

Se ha permitido organizar a los egresados para y mediante una entidad pueda crearse un banco de datos y pueda ofrecer al sector laboral

2.-¿Cómo Autoridad de la F.A.F.I. cree usted beneficioso para los egresados y profesionales de Ingeniería Comercial deban acceder a los servicios de una Agencia de Talento Humano?

SI

NO

TALVEZ

Porque

De esa manera no se va hacer de manera particular, pueden acceder a una entidad, para poder promocionarlos

3.- Con su experiencia nos puede indicar: ¿Qué tipo de vacantes considera Usted que son las de mayor demanda por parte de las empresas de la ciudad de Babahoyo.

SI  NO

A.-AUXILIAR CONTABLE

B.-ASISTENTE ADMINISTRATIVO

C.-OTROS

Porque *El perfil del emp. comercial es amplio, ejemplo oferta de servicios area tributaria, supervisiones de creditos, recursos humanos, marketing, diseno de proyectos, microempresas, etc.*

4.- ¿Considera necesario que las universidades destinen recursos que permitan que los egresados y profesionales encuentren fuentes de empleo a través de la creación de una agencia de recursos humanos?

SI  NO  TALVEZ

Porque *Se crean universidades a través del vínculo con la comunidad, sus egresados deben realizar convenios con empresas públicas y privadas. Aunque la universidad no puede crear, pero si optar otras convenios*

ENCUESTAS AL DECANO DE LA F.A.F.I.  
5.- ¿Cuenta la Facultad con un método de selección de personal idóneo para ocupar sus vacantes de trabajo?

SI  de una Tesis NO Grado

Porque

*Angelo Roberto Salas*  
Nosotros no la tenemos, lo hace Recursos humanos como Facultad no, talento humano la central realiza ese tramite

SI

NO

TALVEZ

Porque

*Alguno*  
**AUTORIZADO** 24- enero - 2012  
11:55 Am

Muy agradecidas.

Lissette Cerezo - Karen Zamora

SI

NO

TALVEZ

Porque

De esa manera no se van hacer de manera particular, pueden acceder a una entidad, para poder promocionarse

PRUEBAS DE PERSONALIDAD (Modelo)



1. ¿Se siente impaciente por el ritmo en que se desarrollan los acontecimientos?  
 Casi siempre       No le preocupa
2. ¿Cree que el día no tiene las suficientes horas para las actividades que debe realizar?  
 Se desespera       No lo nota
3. ¿Tiene tendencia a terminar las frases de otras personas?  
 Con frecuencia       No lo Hace
4. ¿Considera angustioso hacer colas o esperar turnos para hacer un depósito en el Banco o cualquier otra actividad que requiera de su tiempo?  
 Con frecuencia       Lo tolera
5. ¿Es Usted es de esas personas que lee o toda prisa o intenta conseguir siempre condensaciones o sumarios de obras literarias realmente interesantes y valiosas?  
 No le gusta leer       Le agrada leer
6. ¿Mientras disfruta de un descanso, sigue pensando en sus problemas laborales, domésticos o profesionales?  
 Constantemente       Se olvida
7. ¿Se siente vagamente culpable, cuando descansa y no hace realiza ninguna actividad durante varias horas?  
 No le importa       Se culpa
8. ¿Intenta siempre programar varias actividades en corto tiempo, para adelantar trabajo sin necesidad que alguien se lo pida?  
 Continuamente       No lo hace

## ENTREVISTA DE SELECCIÓN (Modelo)



### Entrevista Inicial

#### 1.- ¿Qué expectativas tiene referente al trabajo?

Determine si coincide con la establecida por la Empresa para el puesto a ocupar.

#### 2.- ¿Cuándo puede empezar a trabajar?

Determine si coincide con las necesidades de la Agencia.

#### 3.- ¿Sería capaz de aceptar condiciones especiales dentro de su puesto de trabajo?

Por ejemplo horario inusual de trabajo, viajes, cambios de residencia.

#### 4.- ¿Qué experiencias pasadas o habilidades cree que le ayudaría en el desempeño de cualquier tarea encomendada en este puesto de trabajo?

Determine si las habilidades son las apropiadas.

**DEPARTAMENTO DE SELECCION**

**Solicitud de Empleo**

**Fecha**

FOTO

--	--	--

**Datos Personales**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Fecha de Nacimiento
------------------	------------------	---------	---------------------

--	--	--	--

Lugar de nacimiento	Domicilio Actual	Teléfono	Sexo
---------------------	------------------	----------	------

--	--	--	--

Correo Electrónico	Estado Civil	Número de Cédula
--------------------	--------------	------------------

--	--	--

**Estudios Realizados**

Primaria	Secundaria	Universidad
----------	------------	-------------

--	--	--

Seminarios Realizados

--

**Trabajos Anteriores**

--

